משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 120/2019

הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

כ"ה אדר ב תשע"ט
1 אפריל 2019

מודעת פרסום

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים פונה בזאת לקבלת הצעות למכרז פומבי דו-שלבי כמפורט להלן:

מספר מכרז	שם המכרז	ערבות בנקאית
120/2019	**הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה**	**14,000 ₪ (ארבעה עשר אלף ש"ח) בתוקף עד ליום 26.08.2019**

1. תחילת מתן השירות עם גמר הליכי המכרז או על-פי החלטת משרדנו.
2. תקופת ההתקשרות תהיה כמפורט במכרז ובהתאם להחלטת משרדנו.
3. נוסח מלא של הוראות המכרז ובכלל זה של תנאי הסף מפורטים במכרז והאמור בו יגבר על נוסח המודעה.
4. ניתן לעיין ו/או לקבל את מסמכי המכרז החל מיום פרסומו, באתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il, תחת הלשונית "מכרזים" או באתר משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בכתובת: www.molsa.gov.il.
יובהר כי במקרה של בעיה בהורדת הקבצים מאתר מינהל הרכש ומאתר המשרד ניתן לפנות לאגף בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת המייל: michrazim@molsa.gov.il.
5. **כל שינוי במסמכי המכרז שיבוצע לאחר פרסום המכרז, לרבות שינויים מהותיים ושינויי מועדים, יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד ובאתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי במשרד האוצר בלבד.**
6. **על המציעים להירשם באמצעות הרשמה מקוונת בלבד באתר משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, תחת לשונית מכרזים, כאשר בהתייחס למכרז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים".**
7. המועד האחרון להגשת הצעות הוא עד ליום **ג'**, ה-**28.05.2019** בשעה 12:00, בתיבת המכרזים, במשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, במגדלי הבירה, רחוב ירמיהו 39, ירושלים, מיקוד 91012 בכניסה הראשית, אחרי דלפק האבטחה (בקומה הראשונה).
8. **באחריות המציע להניח ההצעה בתוך תיבת המכרזים. ההצעה תוגש ב-שני (2) עותקים. בכל עותק תופרד הצעת המחיר למעטפה נפרדת ואטומה.**
9. **הוועדה לא תדון בהצעה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד האחרון.**
10. שאלות הבהרה – את שאלות ההבהרה ניתן להעביר באופן מקוון (באמצעות אתר האינטרנט של המשרד, תחת לשונית "פרטים נוספים" בהתייחס למכרז הרלוונטי, ברובריקה "מילוי שאלות הבהרה") או בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת המייל: michrazim@molsa.gov.il (העברת שאלות בדואר אלקטרוני תיעשה על קובץ וורד בלבד ובפורמט של טבלה בהתאם לפורמט המפורסם באתר משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, תחת לשונית "פרטים נוספים", ברובריקת "צירוף קובץ נספחים").
11. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה על-ידי המציעים **עד ליום ב', ה-15.04.2019, בשעה 12:00**.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

12. המועד האחרון למתן תשובות המשרד לשאלות ההבהרה הוא **עד ליום ג', ה-14.05.2019**.
13. תשובות לשאלות הבהרה יישלחו אך ורק למציעים אשר נרשמו לקבלת עדכונים כאמור במסמכי המכרז.
14. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.

תוכן עניינים

מודעת פרסום 2

תוכן עניינים 4

1. כללי 6

1.1. ריכוז של תאריכים 6
1.2. תמצית פירוט השירותים הנדרשים 6
1.3. הגדרות 7
1.4. תקופת ההתקשרות 10
1.5. התארגנות למתן השירותים 11

2. השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם 13

2.1. כללי 13
2.2. היקף השירות וכן ימי ושעות מתן השירות 13
2.3. אוכלוסיית היעד 14
2.4. מהות השירות 14
2.5. סטטיסטיקה ודוחות 22
2.6. דרישות כח אדם 23
2.7. דרישות מהמבנה שישמש להפעלת מוקד השירות 25
2.8. דרישות ציוד 27

3. תנאי-סף 29

3.1. תנאי סף כלליים 29
3.2. תנאי סף ספציפיים 32
3.3. דרישות נוספות 36

4. בדיקת ההצעות והערכתן 39

4.1. שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף 39
4.2. שלב ב': הערכה של איכות ההצעה 39
4.3. שלב ג': קביעה של ציוני עלות 50
4.4. שלב ד': שיקלול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה 51

5. שונות 53

5.1. הרשמה לקבלת עדכונים 53

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5.2.	שאלות הבהרה	53
5.3.	הגשת ההצעה	55
5.4.	חתימה על מסמכי המכרז	56
5.5.	תוקף ההצעה	56
5.6.	לענין עידוד נשים בעסקים	56
5.7.	חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו	57
5.8.	ערבות ביצוע	57
5.9.	זכויותיו של המשרד	58
5.10.	הארכת מועדים	59
5.11.	בעלות על המכרז ועל ההצעה	60
5.12.	פרסום ההתקשרות	60
5.13.	סמכות השיפוט	61

6. עלות 62

7. נספחים 63

	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים	63
	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה	64
	מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא	65
נספח א'1	עקרונות מדריכים לשירותי תמיכה לציוד פיזי וממוחשב להפעלת מוקד תמיכה טלפוני במשתמשי מחשב עיוורים ולקויי ראייה ארצי	66
נספח א'2	תרשים זרימה – טיפול בפנייה	68
נספח ב'	פרטי המציע	69
נספח ג'	כתב ערבות הצעה – דוגמה בלבד	71
נספח ד'	הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	72
נספח ה'	הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	74
נספח ו'	תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז	76
נספח ז'	הצהרה והתחייבות המציע בדבר עמידה בתנאי הסף הכלליים	78
נספח ח'	שמירת סודיות	81
נספח ט'	נוהל אבטחת מידע	83
נספח י'	גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת	84
נספח יא'	הצהרת המציע על עמידה בדרישות תשתית ומערכות טכנולוגיות	85
נספח יב'	ניסיון המציע והמלצות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות	87
נספח יג'	ניסיון הצוות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות	97
נספח יד'	אישור רואה חשבון על העסקת עובדים על ידי המציע	116
נספח טו'	תכנית עבודה מוצעת	117
נספח טז'	חלקים חסויים בהצעה	121
נספח יז'	נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז	122
נספח יח'	הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה	123
נספח יט'	הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות	124
נספח כ'	הצעת מחיר	125
נספח כא'	הסכם התקשרות	127
נספח כא'1	חוזה שימוש בפורטל הספקים	148
נספח כא'2	כתב ערבות ביצוע	160
נספח כא'3	אישור בדבר קיום ביטוחים	161
נספח כא'4	נספח הצמדה	164
נספח כא'5	התחייבות להארכת התקשרות	166

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

1. כללי

1.1. ריכוז של תאריכים

פעילות	תאריך
המועד האחרון ל: • העברת שאלות הבהרה; • העברת העתק של ערבות ההצעה לבדיקת המשרד; • העברת הסתייגויות לדוגמת נספח הביטוח.	**עד ליום ב', ה-15.04.2019, בשעה 12:00**
המועד האחרון למענה לשאלות ההבהרה	**עד ליום ג', ה-14.05.2019**
המועד האחרון להגשת הצעות	**עד ליום ג', ה-28.05.2019 בשעה 12:00**
מועד תוקף וסכום ערבות הצעה	**14,000 ₪ (ארבעה עשר אלף ש"ח) בתוקף עד ליום 26.08.2019**

1.2. תמצית פירוט השירותים הנדרשים

1.2.1. משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה, מבקש לקבל הצעות להפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה.

1.2.2. מטרת המכרז היא לאתר גוף **אחד**, ציבורי או פרטי, לצורך הפעלת מוקד שירות עבור אנשים עם עיוורון או לקות ראייה הזקוקים לסיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות דוגמת תוכנות קוליות הממירות מלל לקול, צגי ברייל הנתמכים על ידי תוכנה קולית, תוכנות הגדלה, טמ"ס למיניהן, סורק מדפוס לשמע, טלפונים חכמים, אפליקציות מונגשות לעיוורים וכיו"ב. פניות למוקד יתאפשרו באופן טלפוני (לרבות השארת הודעות קוליות) וכן בכתב (באמצעות משלוח פקס, דואר אלקטרוני או מילוי טופס פנייה באתר האינטרנט שיפעיל הספק). כמו כן, הספק יידרש להפעיל מערכת להשתלטות מרחוק.

1.2.3. לפי הערכת המשרד הספק יידרש לתת מענה במסגרת אספקת השירותים לכ-500 פניות, מידי חודש, אשר מרביתן יתקבלו בשעות הבוקר והצהריים (9:00-13:00). מוקד השירות יפעל בימים ובשעות כמפורט להלן (סה"כ 45.5 שעות שבועיות):

בימי א' עד ה', בין השעות 8:30-16:00.

פעמיים בשבוע יפעל המוקד בין השעות 8:30-20:00.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

המוקד לא יפעל בימי ו', בערבי חג וכן בשבתות ובחגים.

1.2.4. **מובהר בזאת כי היקפי הפעילות המצוינים לעיל מהווים אומדן בלבד. המשרד יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי האוכלוסייה, להוסיף או להפחית מהיקפי הפעילות המצוינים לעיל, ובלבד שלא יהיה בכך, לדעת המשרד, הכבדה בלתי סבירה על הספק.**

1.2.5. **למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.**

1.2.6. רשאים להגיש הצעות לפי מכרז זה תאגיד, הרשום בישראל, או עצמאי הממלאים את כל תנאי הסף לפי מכרז זה.

1.2.7. הספק אינו רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה, אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מהמשרד.

1.2.8. ההצעה תוגש על-ידי המציע בלבד והוא שיהיה האחראי הבלעדי לכל הפעילויות והתוצרים, המהווים חלק ממתן השירותים, נושא מכרז זה, והוא בלבד יחתום על ההסכם עם המשרד, ככל שייבחר כזוכה.

1.2.9. יובהר, כי בין המציע או מי מנותני השירותים מטעמו למשרד לא יתקיימו יחסי עבודה.

1.2.10. בכל מקום במכרז זה, בו ננקטה לשון זכר, הכוונה היא גם ללשון נקבה ולהיפך.

1.2.11. **המכרז הוא מכרז דו-שלבי**. בשלב ראשון תיבחן העמידה של ההצעות בתנאי הסף ותוערך איכות ההצעות על-פי אמות המידה המפורטות במכרז זה. לאחר מכן ייפתחו מעטפות המחיר וייערך שקלול של איכות ועלות.

1.3. <u>הגדרות</u>

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

המונח	הגדרה
"אדם עם מוגבלות", "אנשים עם מוגבלות"	אדם עם לקות פיסית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים;
"דיני העבודה"	החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, התשכ"ט-1969, ששר הכלכלה ממונה על ביצועם, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 וכן ההלכה הפסוקה;
"הוראות התכ"ם"	תקנון כספים ומשק של מדינת ישראל;
"הסכם ההתקשרות"	הסכם ההתקשרות על כל נספחיו (נספח כא' להלן), המגדיר את השירותים ואת אופן המימוש שלהם והמסדיר את תנאי ההתקשרות לפי מכרז זה;
"המל"ג"	המועצה להשכלה גבוהה;
"המינהל"	מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה;
"המכרז"	פנייה זו לקבלת הצעות וכל הנספחים הנלווים אליה, לרבות מודעת הפרסום, ההסכם, מענה לשאלות הבהרה וכל מידע אחר שנמסר על ידי המשרד במסגרת הליכי מכרז זה;
"המשרד"	משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים;
"הספק"	המציע אשר נבחר על-ידי המשרד כזוכה לפי מכרז זה;
"זכות הברירה"	אופציה השמורה למשרד בלבד להאריך את ההסכם עם הספק לתקופות נוספות מעבר לתקופת ההתקשרות הבסיסית, בהתאם למפורט בסעיף 1.4.3 למכרז;
"חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו "	חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017;
"חוק עובדים זרים"	חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991;
"חוק עסקאות גופים ציבוריים"	חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

"חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו"	חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011 ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013;
"חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות", "חוק שוויון זכויות"	חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998;
"חוק שכר מינימום"	חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;
"חשכ"ל"	החשב הכללי במשרד האוצר;
"טלפוניה"	מרכזת טלפונים ספרתית IPT משולבת יכולות IP/TDM. הטלפוניה תתמוך בפעילויות המוקד של המשרד, במעל 30,000 B.H.C.C. הטלפוניה תכלול גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B);
"מוקד שירות", "מוקד"	מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה;
"מערכת CRM"	מערכת לניהול קשרי לקוחות לצורך תיעוד ניהול פניות הציבור, בטכנולוגיה מתקדמת וחדישה, בעלת יכולת אינטגרציה והתאמה לכלים הטכנולוגיים תקשורתיים הנדרשים למרכז הפניות (CONTACT CENTER);
"מערכת CTI"	מערכת המשמשת לפיקוח על מהלך הקריאות והשיחות (נכנסות ויוצאות) במוקד, באינטגרציה מלאה עם מערכות הטלפוניה המאפשרת הקלטת שיחות, מערכת המחשוב ומערכת המידע של המוקד לרבות שרתי CTI בגיבוי חם (H.S.B);
"מערכת IVR"	מערכת המשמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי הפונים, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני פונה, מתן שירות עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח קהלי יעד ושרות, מתן שירותים בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל- Call back ועוד;

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

"מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center"	מערכת שירות לקוחות מסוג Contact Center המשלבת את כל המערכות שלהלן: א. מערכת CRM כהגדרתה במכרז זה; ב. מערכת CTI כהגדרתה במכרז זה; ג. טלפוניה כהגדרתה במכרז זה:
"מציע"	תאגיד או אדם פרטי, המגיש הצעה במענה למכרז זה;
"נהלי והנחיות המינהל"	נהלים, הוראות והנחיות כפי שיעודכנו מעת לעת;
"נותן-שירות"	גורם הנותן שירות למשרד מטעם הספק בהתאם למכרז זה;
"פונה", "פונים"	אנשים עם עיוורון או לקות ראייה הזקוקים לסיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות דוגמת תוכנות קוליות הממירות מלל לקול, צגי ברייל הנתמכים על ידי תוכנה קולית, תוכנות הגדלה, טמ"ס למיניהן, סורק מדפוס לשמע, טלפונים חכמים, אפליקציות מונגשות לעיוורים וכיו"ב;
"תואר אקדמי"	תואר אקדמאי אשר הוענק על-ידי מוסד המוכר על-ידי המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) להעניק תארים מסוג זה ו/או תואר אקדמי מחו"ל ממוסד אשר ברשותו אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או תואר שהוענק על-ידי השלוחות של מוסדות זרים להשכלה גבוהה הפועלים בישראל ואשר קיבלו רישיון מהמל"ג;
"תע"ס", "הוראות התע"ס"	תקנון עבודה סוציאלית אשר תוקפן החוקי של הוראותיו הינו מכוח תקנות שירותי הסעד (תפקידי המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד-1963 וכן מכוח תקנות שירות הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו-1986, המפורסם באתר האינטרנט של המשרד בקישור הבא;
"תקנות חובת המכרזים"	תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

1.4. <u>תקופת ההתקשרות</u>

1.4.1. תקופת ההתקשרות לפי מכרז זה תחל עם חתימת ההסכם בין המשרד לספק.

1.4.2. תקופת ההתקשרות תהיה לשנה.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

1.4.3. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בארבע שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.

1.4.4. ההתקשרות כולה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל.

1.4.5. ששת החודשים הראשונים להתקשרות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.

1.4.6. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.

1.5. <u>התארגנות למתן השירותים</u>

1.5.1. הספק שייבחר יידרש להתחיל בהתארגנות למתן השירותים מיד עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז.

1.5.2. בתוך 120 (מאה ועשרים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז על הספק הנבחר לסיים את ההתארגנות, בין היתר לעניין העמדת מבנה/ים מתאים/ים, גיוס כוח אדם והצטיידות, ולהיות ערוך למתן השירותים בפועל, לפי הנחיות המשרד. מובהר כי עד לסיום ההתארגנות המשרד יהיה רשאי שלא לקבל שירותים מהספק לפי מכרז זה.

1.5.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מציע שנבחר כזוכה במכרז וטרם פנה למנהל הכללי של המשרד לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ככל שנדרש לכך בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, יהיה מחויב לפנות למנהל כאמור בתוך 30 יום ממועד קבלת ההודעה על הזכייה במכרז וכתנאי לתחילת ההתקשרות מול המשרד. מובהר כי פנייה כאמור בסעיף זה תיעשה בצירוף נספח ה' למכרז, חתום כנדרש על ידי המציע, אל נציגת מנכ"ל המשרד לכתובת: Dafna.Maor@economy.gov.il.

1.5.4. על אף האמור בסעיף זה, במקרים חריגים, בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ניתן יהיה להאריך את תקופת ההתארגנות בתקופה נוספת שלא תעלה על חודשיים, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. במידה שתידרש תקופה נוספת, מעבר לתקופת ההארכה הראשונה, יידרש אישור של מנהל המינהל/מנכ"ל המשרד בנוסף לאישור ועדת המכרזים.

1.5.5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק מתחייב לתת את השירותים למשרד, בכפוף לדרישותיו של המשרד לעניין משך ההתקשרות.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

1.5.6. מובהר כי הסכם שלא נחתם עד 3 חודשים מיום אישור ועדת המכרזים המשרדית יובא לאישור ועדת המכרזים המשרדית לשינוי תחילת תקופת ההתקשרות בנימוקים מוצדקים.

1.5.7. מובהר כי אי-עמידה בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף זה על תתי סעיפיו (1.5) תהווה, כשלעצמה, הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות שייחתם עם הספק ויחול עליה האמור בסעיף 27.10 להסכם ההתקשרות המצ"ב כנספח כא' למכרז. מבלי לגרוע מהאמור יהיה רשאי המשרד במקרה של אי-עמידה בלוחות הזמנים כאמור להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 5.9.11 למכרז.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2. השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם

מובהר כי המציעים אינם נדרשים לצרף פרק זה להצעתם.

2.1. כללי

2.1.1. משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה, מבקש לקבל הצעות להפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה.

2.1.2. מטרת המכרז היא לאתר גוף אחד, ציבורי או פרטי, לצורך הפעלת מוקד שירות עבור אנשים עם עיוורון או לקות ראייה הזקוקים לסיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות דוגמת תוכנות קוליות הממירות מלל לקול, צגי ברייל הנתמכים על ידי תוכנה קולית, תוכנות הגדלה, טמ"ס למיניהן, סורק מדפוס לשמע, טלפונים חכמים, אפליקציות מונגשות לעיוורים וכיו"ב. פניות למוקד יתאפשרו באופן טלפוני (לרבות השארת הודעות קוליות) וכן בכתב (באמצעות משלוח פקס, דואר אלקטרוני או מילוי טופס פנייה באתר האינטרנט שיפעיל הספק). כמו כן, הספק יידרש להפעיל מערכת להשתלטות מרחוק.

2.1.3. הספק יספק את השירותים על-פי נהלי והנחיות המינהל המתעדכנים מעת לעת ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד המתעדכנים מעת לעת.

2.1.4. מאגר המידע לצורך מעקב אחר אספקת השירותים לפי מכרז זה ינוהל על ידי הספק בהתאם להוראות כל דין. נהלי אבטחת המידע שיחולו על הספק בניהול מאגר המידע מפורטים בנספח ט' למכרז.

2.1.5. מובהר כי על הספק לספק את השירותים בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו.

2.1.6. עוד יובהר כי על הספק הזוכה להעמיד מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז מונגש לאנשים עם עיוורון.

2.2. היקף השירות וכן ימי ושעות מתן השירות

2.2.1. לפי הערכת המשרד הספק יידרש לתת מענה במסגרת אספקת השירותים לכ-500 פניות, מידי חודש, אשר מרביתן יתקבלו בשעות הבוקר והצהריים (9:00-13:00). מוקד השירות יפעל בימים ובשעות כמפורט להלן (סה"כ 45.5 שעות שבועיות):

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

בימי א' עד ה', בין השעות 8:30-16:00.

פעמיים בשבוע יפעל המוקד בין השעות 8:30-20:00.

המוקד לא יפעל בימי ו', בערבי חג וכן בשבתות ובחגים.

2.2.2. **מובהר בזאת כי היקפי הפעילות המצוינים לעיל מהווים אומדן בלבד. המשרד יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי האוכלוסייה, להוסיף או להפחית מהיקפי הפעילות המצוינים לעיל, ובלבד שלא יהיה בכך, לדעת המשרד, הכבדה בלתי סבירה על הספק.**

2.2.3. **למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.**

2.2.4. השירותים יסופקו תוך כיבודם של ערכי התרבות והדת ובהתאם לאורח החיים של אוכלוסיית היעד נשוא המכרז.

2.3. <u>אוכלוסיית היעד</u>

אנשים עם עיוורון או לקות ראייה הזקוקים לסיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות דוגמת תוכנות קוליות הממירות מלל לקול, צגי ברייל הנתמכים על ידי תוכנה קולית, תוכנות הגדלה, טמ"ס למיניהן, סורק מדפוס לשמע, טלפונים חכמים, אפליקציות מונגשות לעיוורים וכיו"ב.

2.4. <u>מהות השירות</u>

2.4.1. <u>כללי</u>

2.4.1.1. הספק יידרש להפעיל מוקד שירות שמטרתו ליתן מענה שוטף לפניות של אנשים עם עיוורון או לקות ראייה הזקוקים לסיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות דוגמת תוכנות קוליות הממירות מלל לקול, צגי ברייל הנתמכים על ידי תוכנה קולית, תוכנות הגדלה, טמ"ס למיניהן, סורק מדפוס לשמע, טלפונים חכמים, אפליקציות מונגשות לעיוורים וכיו"ב.

2.4.1.2. הספק יהיה אחראי על אמינות ועדכניות המידע שיסופק במוקד שירות ולהכשרת כוח האדם שיועסק לצורך מתן מענה במוקד תוך מתן דגש על הצורך במענה רגיש ומותאם לאוכלוסייה מקבלת השירות.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.4.1.3. המענה במוקד יינתן בשפות עברית, רוסית וערבית, עם אפשרות להרחבת השירות לשפה/ות נוספת/ות בעתיד.

2.4.1.4. המוקד יאויש על ידי כוח האדם כמפורט בסעיף 2.6.6 להלן.

2.4.1.5. שיפור השירות – הספק יבצע באופן שוטף ניתוח של הפניות אל במוקד במטרה להפיק לקחים ולאפשר נקיטת פעילות יזומה לצמצום פניות חוזרות ו/או פניות לא רלוונטיות. לקחים שהופקו יפורסמו במערכת הספק ובאתר האינטרנט של הספק (לדוגמה, מענה לשאלות נפוצות וכיו"ב).

2.4.1.6. הספק יידרש לעיתים לבחון יחד עם הפונה את מערכת ההנגשה הטכנולוגית הנמצאת ברשותו בכדי שיוכל לסייע לו בתמיכה בה. לחלופין ייעזר במדריך שעל הספק להכין עבור כל אחד מהמערכות המפורטות בסעיף 2.8 להלן שעניינו כמפורט בנספח א'1 למכרז.

2.4.1.7. מובהר כי כחלק מכלי התפעול במוקד, נדרש הספק להפעיל מערכת להשתלטות מרחוק על עמדות עבודה.

2.4.2. **<u>דרכי הפנייה למוקד</u>**

2.4.2.1. <u>פניות טלפוניות</u>

2.4.2.1.1. פניות טלפוניות יתקבלו באמצעות קו טלפון ייעודי.

2.4.2.1.2. מעבר לשעות פעילות המוקד כמענה אנושי, תינתן אפשרות לפונים להשאיר הודעה באמצעות מערכת קולית שתספק אפשרות למענה בעברית או בערבית או ברוסית, במשך כל שעות היממה.

2.4.2.1.3. במקרה שזמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי עולה על שלוש דקות, על הספק להודיע לפונים באמצעות הודעה מוקלטת כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי, והכל בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב-2012.

2.4.2.1.4. הספק ידאג כי כל פנייה המתקבלת בערוץ הטלפוני תוקלט ותתועד לצרכי מעקב ובקרה. כמו כן בעת ההתקשרות למוקד

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

תישמע הודעה מוקלטת כי השיחות מוקלטות לצרכי מעקב ובקרה.

2.4.2.1.5. במקרה של השארת הודעה קולית, בין לאחר שעות הפעילות ובין במקרה של עומס פניות, על הספק לדאוג ליצירת קשר עם הפונה בתוך לכל היותר יום עבודה אחד, בשעות פעילות המוקד.

2.4.2.2. <u>תקשורת כתובה: בנוסף לאפשרות לפנות למוקד באופן טלפוני, יתאפשר לפונים ליצור קשר עם המוקד גם בכתב בכל אחת מהדרכים הבאות:</u>

2.4.2.2.1. באמצעות משלוח פקס לקו פקס ייעודי;

2.4.2.2.2. באמצעות משלוח דואר אלקטרוני לכתובת דואר אלקטרוני ייעודית;

2.4.2.2.3. באמצעות משלוח טופס פנייה דרך אתר אינטרנט שיופעל על ידי הספק לטובת העניין – סעיף 2.4.8.8.3 להלן.

פנייה שהתקבלה בתקשורת כתובה תיענה בתוך יום עבודה אחד ממועד קבלת ההודעה.

2.4.3. **<u>סוגי הפניות שיתקבלו במוקד</u>**

2.4.3.1. <u>פניות לקבלת תמיכה טכנית</u>

פניות לקבלת תמיכה טכנית יכול שיהיו בין היתר בנושאים שלהלן:

2.4.3.1.1. פניות לקבלת תמיכה טכנית במקרים של תקלות בציוד ו/או בתוכנות, כולל שדרוג והתקנות.

2.4.3.1.2. סיוע בשימוש בטכנולוגיה מסייעת.

2.4.3.1.3. סיוע בעבודה עם יישומי מחשב נפוצים (דוגמת דואר אלקטרוני, Microsoft Office, דפדפנים, הודעות טקסט וכיו"ב) בהם קיימים קשיים בשימוש לאנשים עם עיוורון / לקות ראייה, ובכלל זה: אפשרויות לקריאת קובצי PDF, קריאת טבלאות, קריאת מצגות וכדומה.

2.4.3.1.4. פניות לקבלת סיוע בתפעול והתמצאות באתרי אינטרנט של נותני שירותים שונים ואשר אנשים עם עיוורון או לקות ראייה

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

מתקשים להתמצא בהם, ובכלל זה: אתרי קופות חולים, אתר הספרייה לעיוורים, אתרי בנקים וכיו"ב.

2.4.3.2. <u>פניות לקבלת מידע על תפעול טכני של מוצרים</u>

פניות לקבלת מידע יכול שיהיו בין היתר לצורך קבלת מידע אודות:

2.4.3.2.1. תוכנות הנגשה.

2.4.3.2.2. טלפונים חכמים.

2.4.3.2.3. טאבלטים מונגשים לעיוור.

2.4.4. **<u>גורמים משיקים</u>**

2.4.4.1. מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה.

2.4.4.2. יצרני / משווקי המוצרים לגביהם מתקבלות הפניות.

2.4.4.3. מומחים טכנולוגיים.

2.4.4.4. כל גורם אחר לפי החלטת המשרד.

2.4.5. **<u>תהליך הטיפול בפנייה</u>**

תהליך הטיפול והמענה לפניה יכלול את השלבים העיקריים הבאים:

2.4.5.1. קליטת הפניה במוקד באמצעי התקשורת בו בחר הפונה לפנות למוקד.

2.4.5.2. מענה לפניה באמצעי התקשורת שבחר הפונה לדוגמא: באם הפניה תהיה באמצעות שיחה טלפונית למוקד, המענה יהיה בטלפון, בהתאם, ואם הפנייה התקבלה באמצעות דואר אלקטרוני גם המענה יינתן בדואר אלקטרוני, אלא אם הפונה ביקש אחרת.

2.4.5.3. פתיחת הפניה במערכת מידע – לכל פניה למוקד ובכל אמצעי תקשורת, תפתח קריאת שירות במערכת המידע של המוקד, לרבות קריאות שגויות.

2.4.5.4. מתן מענה לפונה במוקד, או במקרה המצריך התערבות מעמיקה – העברת הטיפול לגורם מטפל אחר (במשרד או באמצעות גורמי חוץ כגון, מורה שיקומית או עו"ס לצורך הפנייה למרכז שיקום). כמו כן, יתכן מתן מענה באמצעות השתלטות מרחוק על מחשבו של הפונה. מתן המענה או העברת הטיפול לגורם מטפל אחר כאמור, יתבצע בתוך לכל היותר יום עבודה אחד.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.4.5.5. כל הפניות שיתקבלו במוקד, בכל סוגי אמצעי התקשורת (טלפון, פקס ודואר אלקטרוני), לרבות פניות סרק ו/או טעויות בפניה ו/או מטרידנים ו/או מהמוקד לפונים, יתועדו במערכת המידע. התיעוד יכלול את שם הפונה, תאריך הפנייה, שעת הפנייה, מהות הפנייה ואופן הטיפול בה וכל מידע נוסף שיידרש על ידי נציג המשרד. יובהר כי תיעוד הפניה לא יפריע למהלך השירות התקין והרצוף במהלך הטיפול בפונה.

2.4.5.6. סגירת הטיפול בפניה תבוצע באחד משני המצבים הבאים:

2.4.5.6.1. במידה שהטיפול בפניה הסתיים במהלך הקשר עם הפונה, תיסגר הפניה ותתועד במערכת המידע מיד עם סיום השיחה עם הפונה.

2.4.5.6.2. במקרים בהם הפנייה למוקד הועברה לטיפול גורם חיצוני, באחריות הספק לוודא מול אותו גורם שאליו הועברה הפנייה כי נוצר הקשר ולתעד פעולה זו במערכת המידע, ורק לאחר מכן ניתן יהיה לסגור את הפניה.

קריאות יסגרו במוקד רק בגמר טיפול. לפיכך, על הספק להיערך להגדרת כל הסטטוסים הנדרשים אשר יתארו את כל המצבים האפשריים של קריאות על מנת לשקף נאמנה את תמונת המצב של פעילות הפונה למשרד. הודעות לפונה על סגירת קריאה יבוצעו באמצעות דואר אלקטרוני או בשיחה טלפונית, לפי העדפתו של הפונה (על הספק לברר בשיחה הראשונה עם הפונה בדבר העדפתו).

יובהר כי במקרה שמשך הטיפול בפנייה עולה על 7 ימים, תתבצע פנייה למנהל המוקד על מנת לברר את מהות העיכוב בטיפול וכדי לקדם את סגירת הפנייה.

תרשים זרימה של תהליך הטיפול בפניה מופיע בנספח א'2 למכרז.

מובהר כי בתוך 120 (מאה ועשרים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז יידרש הספק להעביר לאישור המשרד תסריטי שיחות מוצעים שעל פיהם יינתנו שירותים במוקד השירות. תסריטי השיחות יתייחסו לנושא הפנייה הראשי (תמיכה טכנית, קבלת מידע או אחר) ולנושא משנה (לפי סיווגים שיוגדרו מראש – לדוגמה, פנייה לקבלת תמיכה טכנית בנושא בעיית ניווט, באג במערכת וכיו"ב) וכן להנחיות במקרה של קבלת פנייה מאותו הסוג.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.4.6. **<u>הדרכות והכשרות לעובדים</u>**

2.4.6.1. כל עובד חדש יידרש לעבור הדרכה ראשונית על הפעלת מוקד השירות, לפחות 3 שבועות קודם לתחילת עבודתו, בהיקף של לפחות 45 שעות הדרכה (9 ימי הדרכה, בני 5 שעות כל אחד). ההדרכה תתייחס לפחות לכל הנושאים שלהלן:

2.4.6.1.1. **היבטים טכנולוגיים מקצועיים:**

2.4.6.1.1.1. הדרכה על הציוד והאביזרים לגביהם ניתנת הדרכה – קוראי מסך, ציוד של טכנולוגיה מסייעת וכיו"ב.

2.4.6.1.1.2. הדרכה על ציוד עזר לתמיכה – מערכת CRM, מרכזיית טלפונים, השתלטות מרחוק וכיו"ב.

2.4.6.1.1.3. הדרכה על יישומי מחשב נפוצים בשוק העבודה.

2.4.6.1.1.4. הדרכה על מערכות הפעלה, מחשבים וטלפונים סלולריים (גנריים וייעודיים).

2.4.6.1.2. **רמת השירות הניתנת לפונים** – דגש על שירותיות ואדיבות במתן השירות.

2.4.6.2. לאחר השלמת ההדרכה הראשונית יתחיל בפעילות בליווי עובד ותיק.

2.4.6.3. אחת לחודש תתקיים הדרכת ריענון בת שלוש שעות, כולל עדכונים והדרכות על ציוד חדש שהוכנס לפעילות.

2.4.6.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ידאג להדרכה והשתלמויות מקצועיות נוספות לצוות המועסק על-ידו וייועד לאספקת השירותים, שייערכו לפי דרישה ובתיאום עם נציגי המשרד, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה וכן לצורך לימוד והכשרה לגבי תוכנות חדשות והתפתחויות טכנולוגיות אחרות ככל שיהיו כאלה במהלך תקופת ההתקשרות. כמו כן, המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בהשתלמויות מקצועיות בנושאים לפי שיקול דעתו של המשרד.

2.4.7. **<u>שיווק השירותים שיסופקו לפי מכרז זה</u>**

2.4.7.1. כחלק מהשירותים שיידרשו לפי מכרז זה יידרש הספק לנקוט בצעדים לשיווק השירותים המסופקים לפי המכרז והנגשתם לקהל היעד. בכלל זה יהיה

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

לפרסם ברשתות החברתיות, בצינורות המוכרים לפונים ולהפיץ חוברות מידע מודפסות בנושא, שינוסחו, ייערכו ויודפסו על ידי הספק ועל חשבונו, לאחר אישור המשרד, אודות פעילות מוקד השירות והשירותים המסופקים בו, שעות וימי פעילות, כתובות ודרכי יצירת קשר וכיו"ב הכל בהתאם להנחיות המשרד. תוכן המידע יאושר מראש ובכתב על ידי המשרד. כמו כן השירותים ישווקו בכל דרך אחרת, ובכלל זה פרסומים בכלי התקשורת הכתובה או האינטרנטית, פורומים חברתיים וכיו"ב.

2.4.7.2. מובהר כי על הספק לציין בכל פרסום כאמור כי השירותים מסופקים מטעם ובמימון המשרד כאמור בסעיף 22 להסכם המצ"ב כנספח כא' למכרז.

2.4.8. **<u>הקמה והפעלה של אתר אינטרנט</u>**

2.4.8.1. הספק יידרש להקים ולהפעיל אתר אינטרנט בו יפורסם מידע אודות השירותים נשוא המכרז, שעות וימי פעילות, כתובות ודרכי יצירת קשר, תנאים והגבלות על השירותים שיסופקו וכיו"ב.

2.4.8.2. הספק ידאג לפרסם באתר מידע אמין ומעודכן. הספק יהיה אחראי על אמינות ועדכניות המידע המסופק על ידו.

2.4.8.3. האתר יעודכן מעת לעת ולפי הצורך ולפחות אחת חצי שנה.

2.4.8.4. אתר האינטרנט יעוצב בהתאמה לקהל היעד ולשימוש הנדרש.

2.4.8.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אתר האינטרנט יפעל על פי דרישות התקן הישראלי להנגשת אתרים תקן ישראלי 5568. התקן הישראלי הינו אימוץ של הנחיות בינלאומיות – הנחיות נגישות לתכני אינטרנט Web Content Accessibility Guidelines של ארגון ה-W3C הבינלאומי (לרשותכם תרגום לעברית של הנחיות הנגישות).

2.4.8.6. שירות זה יכול להינתן באמצעות קבלני משנה, אך מובהר כי לספק תהיה אחריות כוללת על אספקתם הסדירה של כלל השירותים נושא מכרז זה.

2.4.8.7. מובהר כי במקרה שהספק מפעיל אתר אינטרנט קיים הוא יהיה רשאי לפרסם את המידע כאמור בסעיף זה על גבי אתר האינטרנט הקיים ולא יחויב בהקמת אתר אינטרנט ייעודי לצורך כך. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה של פרסום המידע על גבי אתר אינטרנט קיים על הספק להקצות דף אינטרנט ייעודי באתר.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.4.8.8. אתר האינטרנט שיופעל על ידי הספק יכלול את דרישות המינימום המפורטת להלן:

2.4.8.8.1. דף "אודות" הספק והשירותים המסופקים על ידו;

2.4.8.8.2. תנאים והגבלות על השירותים שיסופקו;

2.4.8.8.3. דף ליצירת קשר עם הספק;

2.4.8.8.4. אפשרות להדפסת עמוד אינטרנט;

2.4.8.8.5. קישורים לאתרי אינטרנט ולשירותים אחרים משיקים לתחום עיסוקו של הספק במסגרת המכרז;

2.4.8.8.6. דף פרטי יצירת קשר טלפוני ואי-מייל הכולל אפשרות ליצירת קשר דרך האתר.

מובהר כי כל התכנים המפורטים לעיל ייבדקו ויאושרו מראש על ידי המשרד.

2.4.9. **<u>ועדת היגוי מלווה</u>**

2.4.9.1. **כללי:** לצורך ליווי הפרויקט תוקם ועדת היגוי מלווה אשר יהיו חברים בה נציגי המשרד ונציגי הספק ואשר תפקידיה ומטרתה הינם כמפורט בסעיף זה.

2.4.9.2. **הרכב הוועדה:**

2.4.9.2.1. נציג מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה – יו"ר הוועדה.

2.4.9.2.2. נציג הספק;

2.4.9.2.3. נציג ציבור עיוורים, אשר ייבחר על ידי מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה;

2.4.9.2.4. נציג המוסד לביטוח לאומי (אופציונלי);

2.4.9.2.5. נציג משרד ממשלתי שקונה שירות כגון משרד החינוך.

2.4.9.2.6. **תדירות ההתכנסות**: אחת ל-6 חודשים.

2.4.9.2.7. משך כל כינוס: שעתיים.

2.4.9.2.8. מטרת כינוס הוועדה:

2.4.9.2.9. דיווח על פיתוחים ועל היקפי הפעילות, העברת פילוחים סטטיסטיים לגבי סוג הפניות, מקור הפניות, מגדר, סוג המענה המבוקש וכדומה.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.4.9.2.10. דיון על התמודדויות ייחודיות במוקד.

2.4.9.2.11. זיהוי מענים נוספים שהמוקד יכול לתת להם שירות.

2.4.9.3. **מקום התכנסות הוועדה:** באזור גיאוגרפי הנמצא בסמיכות למוקד.

2.4.9.4. הספק יהיה אחראי על קביעת מועד התכנסות הוועדה בתיאום עם המשרד; זימון המשתתפים לוועדה והכנתם לקראת הוועדה; הכנת דו"ח סטטוס והצעה של סוגיות לדיון והעברתן לאישור נציג המשרד; כתיבת פרוטוקול במהלך הישיבה; הגשת כיבוד קל.

2.4.9.5. בסיום כל מפגש של הוועדה על הספק להעביר לכל אחד ממשתתפיה סיכום מסודר של הוועדה בו יצוינו לפחות הפרטים שלהלן: מועד ושעת התכנסות הוועדה; הנושאים המרכזיים שהועלו לדיון ונדונו; שמותיהם ותפקידיהם של המשתתפים; החלטות שהתקבלו, לו"ז וחלוקת אחריות לביצוע משימות. **מובהר כי טרם הפצת הפרוטוקול למשתתפי הוועדה יובא הפרוטוקול לאישור המשרד.**

2.5. <u>סטטיסטיקה ודוחות</u>

2.5.1. הספק יידרש להעביר לנציג המשרד דיווח מפורט בדבר פעילות מוקד השירות במסגרת אספקת השירותים, הדוחות יידרשו ברמה חודשית (יצורף לחשבונית החודשית) ושנתית (סיכום שנה):

2.5.1.1. סה"כ פניות שהתקבלו, כולל פילוח שבועי ויומי לפי שעות פעילות המוקד (ברמה שנתית).

2.5.1.2. קריאות פתוחות נכון למועד הגשת הדוח (חודשי).

2.5.1.3. מאפייני השיחות (חודשי, רבעוני ושנתי):

2.5.1.3.1. שפות הפנייה.

2.5.1.3.2. זמן המתנה עד מענה אנושי (ברמת השיחה וממוצע חודשי וזמני מקסימום).

2.5.1.3.3. שיעור שיחות שהופנו לגורם מטפל חיצוני.

2.5.1.3.4. שיעור שיחות שהופנו למענה אוטומטי.

2.5.1.3.5. שיעור שיחות ננטשות.

2.5.1.3.6. דוח כמות שיחות יוצאות (חודשי).

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.5.1.3.7. דוח כמות קריאות חוזרות באותו הנושא בפרק זמן של עד 48 שעות (חודשי).

2.5.1.3.8. זמן ממוצע לטיפול בפנייה – מפתיחה ועד סגירה (חודשי).

2.5.2. **ניתוח נושאי פנייה** – התפלגות נושאי פניה בחתכים שונים, מסקנות והמלצות כתוצאה מהניתוח (חודשי).

2.5.3. **דיווחי זמן אמת (R.T.M)** – בכלל זה פניות נכנסות, ממתינות, זמני המתנה ממוצעים ומקסימליים, אחוז מענה לפניות ממתינות בתור (מענה ונטישות), עמדות נציגי שירות בעבודה (סטטוס עמדות: פנוי, בשיחה, בהפסקה, לא פעיל וכיו"ב).

2.5.4. כל דיווח נוסף שיידרש על ידי המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

2.5.5. יודגש בזאת כי על הספק להגיש שני סוגי דוחות לצורך הפיקוח השוטף:

2.5.5.1. דוחות מעובדים בפורמט ממוחשב.

2.5.5.2. דוחות גולמיים שיופקו על ידו מרשם השיחות וכן דוחות מובנים מתוך מערכת המידע (CRM).

2.5.6. כל הדוחות יופקו ויועברו למשרד כקבצים ממוחשבים בכפוף להנחיות אשר יועברו אליו על ידי המשרד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל על הספק להעביר את כל הדוחות מודפסים ככל שיידרש לכך על ידי המשרד.

2.5.7. הספק יגיש סיכום שנתי לא יאוחר מה-1 בפברואר בכל שנה המתייחס לביצוע תכנית העבודה על ידו בשנת התקציב המסתיימת ב-31 בדצמבר של השנה הקודמת. הסיכום השנתי יכלול, בין היתר, פירוט אודות אוכלוסיית היעד שקיבלה מענה במוקד השירות והרכבה.

2.6. <u>דרישות כח אדם</u>

2.6.1. לספק אחריות כוללת מקצועית ומנהלית לאספקתם הסדירה של השירותים על-פי הנחיות המשרד. לצורך מתן השירותים, על הספק להעמיד אנשי מקצוע מיומנים בהיקף מספיק, כדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת.

2.6.2. מובהר כי בחירת כח האדם, למעט זה שהוצג במסגרת ההצעה ככל שהוצג כזה, תיעשה **לאחר בחירת הספק**, בהתייעצות עם הפיקוח מטעם המשרד.

2.6.3. מבלי לגרוע מהאמור מובהר כי הספק יידרש להעמיד לצורך אספקת השירותים שירותים מנהלתיים, הכוללים מנהלה וחשבונאות (הנהלת חשבונות, הדפסות, ציוד משרדי וכיו"ב) על חשבונו.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.6.4. **על הספק יהא לגייס כוח אדם בהתאם לכישורים והניסיון הנדרש לצורך אספקת השירותים. במידה שהספק לא יקיים דרישה זו לאחר הזכייה במכרז, הדבר יהווה עילה למימוש ערבות הצעה שצירף הספק להצעתו. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה של אי-עמידה בדרישות המפורטות בסעיף זה, המשרד יהיה רשאי להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 5.9.11 למכרז.**

2.6.5. **מובהר כי השירותים נושא המכרז יינתנו על ידי אנשי הצוות שצוינו בהצעתו הזוכה של הספק וכי כל שינוי בזהותם מותנה בהעמדת כוח אדם חלופי בעל כישורים וניסיון באופן שיקבלו לפחות את אותו הניקוד שקיבל הצוות שהוצע על ידו במסגרת ההצעה, ובכפוף לאישור מראש ובכתב של המשרד.**

2.6.6. להלן פירוט כח האדם הנדרש מהספק לצורך אספקת השירותים – דרישות ניסיון והשכלה וכן הגדרת תפקיד ותחומי אחריות:

2.6.6.1. **<u>מנהל הפרויקט</u>**

2.6.6.1.1. **תיאור תפקיד:**

2.6.6.1.1.1. מנהל הפרויקט ילווה את כל שלבי הפרויקט, ובכלל זה: ניהול הפרויקט, אפיון יישום המערכת.

2.6.6.1.1.2. מנהל הפרויקט יהווה איש קשר יחיד מולו יפעל המשרד.

2.6.6.1.2. **דרישות השכלה:** כמפורט בסעיף 3.2.3.1.1 למכרז.

2.6.6.1.3. **דרישות ניסיון:** כמפורט בסעיף 3.2.3.1.2 למכרז.

2.6.6.2. **<u>מנהל המוקד</u>**

2.6.6.2.1. **תיאור תפקיד:**

2.6.6.2.1.1. אחראי על התפעול המקצועי והלוגיסטי של מוקד השירות ועובדיו.

2.6.6.2.1.2. אחראי על הפעלתו השוטפת של מוקד השירות.

2.6.6.2.1.3. אחראי על עמידה ברמת השירות ועל דיווח שוטף למשרד.

2.6.6.2.2. **דרישות השכלה:** כמפורט בסעיף 3.2.3.2.1 למכרז.

2.6.6.2.3. **דרישות ניסיון:** כמפורט בסעיף 3.2.3.2.2 למכרז.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.6.6.3. **נציגי שירות**

נדרשים שני נציגי שירות אשר יעבדו באותו הזמן במוקד.

2.6.6.3.1. **תיאור תפקיד:**

2.6.6.3.1.1. מתן מענה לפניות המתקבלות במוקד השירות באמצעי המדיה השונים, טיפול בפנייה או ניתובה בהתאם לסיווגה לגורם רלוונטי אחר.

2.6.6.3.1.2. יעסוק במהלך המשמרת אך ורק בפעילות המוקד.

2.6.6.3.2. **דרישות השכלה:** 12 שנות לימוד.

2.6.6.3.3. **דרישות ניסיון:** ניסיון של 6 חודשים לפחות במהלך שלוש השנים הקודמת לתחילת אספקת השירותים במתן שירותי תמיכה טכנית.

2.6.6.3.4. מוקד השירות יאויש על ידי מוקדנים דוברי השפה העברית, הערבית והרוסית. יובהר כי הספק אינו מחויב לאייש את המוקד בכל רגע נתון במוקדנים דוברי כלל השפות, אלא רק בשפה העברית. ובמקרה שמתקבלת פנייה המצריכה מענה בשפה שאינה עברית, הפונה יתבקש להשאיר הודעה ומוקדן דובר שפתו יחזור אליו בתוך לכל היותר יום עבודה אחד.

2.7. דרישות מהמבנה שישמש להפעלת מוקד השירות

2.7.1. על המבנה/ים שישמשו לצורך אספקת השירותים לעמוד בכל התנאים המפורטים בסעיף זה (סעיף 2.7). המבנה/ים יעמוד/ו בסטנדרטים הקיימים בתחום ובדרישות החוק ולספק יהיו זכויות שימוש במבנה, בין מכוח בעלות או חכירה ובין מכוח שכירות או הסכם שימוש אחר. בכלל זה, על המבנה/ים לעמוד בדרישות של כיבוי אש, הנחיות פיקוד העורף לעניין מיגון מבנים, חוקי העזר העירוניים, דיני תברואה, הוראות בטיחות, חוקי עזר עירוניים וכל דרישה נוספת, הקיימת היום או שתידרש בעתיד.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.7.2. הספק יפעיל עמדות נציגי שירות ייעודיות עבור המשרד בלבד, יחד עם זאת **לא נדרש** כי מוקד השירות יופעל במבנה עצמאי נפרד. במידה שבאתר ניתן שרות למספר ארגונים, על המציע ליצור מידור בין מוקד השירות נשוא ההתקשרות מול המשרד לשאר הארגונים.

2.7.3. הספק יהיה אחראי בלעדי על ביצוע תקין ושוטף של כל שירותי האחזקה הנדרשים לצורך אספקת השירותים והוא אשר יישא בכל ההוצאות הכרוכות באחזקת המבנה/ים שישמש/ו לצורך אספקת השירותים, לרבות ניקיון ואחזקה שוטפת, אבטחה, אינסטלציה, קירור וחימום, מנהלה, הנהלת חשבונות, הדפסות, ריהוט וציוד, חשמל, מים, אגרות ביוב, ארנונה, טלפון, ביטוחים, שכר דירה, מסים וכל תשלום אחר, הכרוך באספקת השירותים.

2.7.4. **מאפייני המבנה:**

2.7.4.1. שטח המוקד המיועד באתר יאפשר הצבה של לפחות 2 עמדות עבודה ויכולת הרחבה לעד 5 עמדות בהתאם לדרישות המשרד ובכפוף למתן הודעה מראש.

2.7.4.2. **עמדת נציגי שירות**: מרחב העמדה יכלול שולחן עבודה אישי, עם שטח אחסון אישי הניתן לנעילה. וכן את כל יחידות הקצה הנדרשות לפעילות + טלפון IPT + אוזנייה מסננת רעשי רקע.

2.7.5. **דרישות כלליות נוספות:**

2.7.5.1. מיקום העמדות וגודלן, יאפשר מעבר נוח בין העמדות, ללא הפרעה לנציגי השירות העובדים בהן.

2.7.5.2. כל העמדות יהיו מופרדות מבחינה אקוסטית (לרבות הפרדה באמצעות מחיצות), כך שיתאפשר מתן שירות ללא הפרעה וללא רעשי רקע במהלך קבלת הפניות.

2.7.5.3. על הספק להתקין תאורה מתאימה בכל רחבי מוקד השירות. כמו כן, יתקין הספק תאורת – חירום בכל אתרי מוקד השירות.

2.7.5.4. באתר תהיה הפרדה פיסית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת, כבילה, ציוד כוח וכדומה.

2.7.5.5. חדרי הציוד (תקשורת ומחשוב) יהיו מוגנים מכניסת אבק, לכלוך ומזיקים ומאובטחים מפני כניסת גורמים לא מורשים לחדר.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.7.5.6. חדרי הציוד ועמדות נציגי השירות יהיו ממוזגים ותשמר בהם טמפרטורה לעבודה סדירה.

2.7.5.7. יובהר כי על המתקן בו יופעל המוקד להיות מונגש לאנשים עם מוגבלות בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו.

2.8. <u>דרישות ציוד</u>

2.8.1. אחזקת הציוד לצורך אספקת השירותים תהיה בבעלותו ובאחריותו של הספק לרבות כל הוצאה, פיצוי, דמי נזיקין וכדומה, אשר ייקבעו כתוצאה מאספקת השירותים.

2.8.2. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים כלים וציוד בכמות ובאיכות מתאימה העומדת בדרישות המכרז ובנהלי המשרד בתחום מתן השירותים. כמו כן הספק מתחייב להעמיד לצורך מתן השירותים ציוד וכלים נוספים, במידת הצורך וככל שיידרש; כל זאת, על מנת להיענות לדרישות המשרד ולאחר קבלת אישור מראש ובכתב של נציג המשרד המוסמך לכך.

2.8.3. על הספק לוודא שברשותו האמצעים הפיזיים והאלקטרוניים, הנדרשים לאבטחת המידע ולשמירה מלאה על חסיון המידע ועל הגנה על הפרטיות. במסגרת מתן השירותים תונהג אבטחת רשומות ותמנע גישה למאגרי מידע למי שאינו מורשה לכך.

2.8.4. הספק יהיה אחראי הבלעדי לפעולתן התקינה של מערכות המוקד, שיסופקו בין אם באמצעותו ובין באמצעות קבלני משנה המופעלים על ידו. הספק מתחייב לתקן כל תקלה שתקרה לרבות על כל רכיבי התוכנה, כל רכיבי החומרה והעבודות הנדרשות על ידו לביצוע על מנת להשיב את מערכות המוקד לתפקוד מלא ותקין וזאת לאורך כל תקופת ההתקשרות לפי המכרז.

2.8.5. כל ההוצאות הדרושות לביצוע תיקונים, לרבות בגין החלפת חלקים והובלת חלקים למקום ביצוע התיקונים, תיקונים בתוכנה ו/או חומרת מערכות מוקד השירות, הפעלת ספקי או קבלני משנה בארץ ובחו"ל יחולו על הספק.

2.8.6. מובהר כי המשרד יהיה רשאי להרחיב ו/או לצמצם ו/או לשנות באופן אחר את אחת או יותר מדרישות הציוד המפורטת בסעיף זה בהתאם לצרכיו ולפי שיקול דעתו, ובלבד שלא יהיה בכך, לדעת המשרד, משום הכבדה בלתי סבירה על הספק.

2.8.7. להלן רשימת הציוד הדרוש שהספק יידרש להעמיד בתוך 120 (מאה ועשרים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז. ציוד זה נדרש על מנת לאפשר לספק לבחון יחד עם הפונה את המערכת עבורה הוא נדרש לתת את הסיוע והתמיכה הטכנית הנדרשת לאדם.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

יובהר כי באפשרות הספק להכין מדריך עבור כל אחד מהמערכות שלהלן כמפורט בנספח א'1 למכרז וזאת במקום לרכוש את הציוד המפורט להלן. ככל שהספק יבחר באפשרות זו, עליו להעביר לאישור המשרד את המדריכים שיוכנו בטרם יעשה בהם שימוש. הציוד הנדרש:

2.8.7.1. קוראי מסך – תוכנות הקראה של מסכי מחשב (NVDA, JAWS, COBRA) בכל העמדות.

2.8.7.2. מנועי דיבור – פלט ההקראה של קורא המסך והפיכתו לשמע (קולפיקס עם 3 שפות: עברית, ערבית ורוסית). בכל העמדות.

2.8.7.3. תוכנות הגדלה והקראה – הגדלת מסך המחשב כולל סוגים שונים של ניגודיות, מצביע עכבר, פונטים ועוד (Supernova, Zoomtext, Magic). בכל העמדות.

2.8.7.4. תוכנות סריקה – סריקת מסמכים לקבצים הניתנים להקראה על ידי קורא המסך (Fine Reader).

2.8.7.5. צגי ברייל – פלט ההקראה של קורא המסך לברייל (Vario, Focus40, Seika).

2.8.7.6. מדפסת ברייל – תמיכה מרחוק, בעיקר בשל בעיות הדפסה במחשבים האישיים.

2.8.7.7. טמ"סים נייחים וניידים – מאפשרות הגדלה של מסמכים.

2.8.7.8. טמ"ס קרוב-רחוק – עבור סטודנטים, תלמידים ועוד (Solo).

2.8.7.9. טלפונים חכמים – שימוש יומיומי ותוכנות נגישות.

2.8.7.10. מחשבי כף יד עם תמיכה בברייל.

2.8.7.11. ציוד הנגשה נוסף (Milestone, משקפי אורקם).

2.8.7.12. טאבלט אנדרואיד.

2.8.7.13. מחשבים נייחים וניידים: מערכות הפעלה חלונות ומקינטוש.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

3. תנאי-סף

המציע נדרש לעמוד בכל תנאי הסף הבאים (במצטבר). כל הצהרותיו והתחייבויותיו של המציע, הנדרשות לפי תנאי סף, הינן בגדר חובה והן יינתנו רק אם המציע אכן עומד בדרישות, לגביהן נדרשות ההצהרות וההתחייבויות. על המציע להגיש הצעה מלאה וחתומה כנדרש, כמפורט בסעיף 5.4 להלן ובשאר הסעיפים במכרז זה.

3.1. תנאי סף כלליים

3.1.1. על המציע להיות תאגיד הרשום בישראל או עצמאי. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.

3.1.2. על המציע לעמוד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המציע לצרף להצעתו:

3.1.2.1. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 בנוסח המצ"ב כנספח ד'.

3.1.2.2. אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים, ניכוי מס במקור ורישום במע"מ, כנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, היינו אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מניהולם ומדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

הוצאת אישורים תקפים תתבצע באחת מבין הדרכים הבאות:

א. באמצעות אתר האינטרנט של רשות המיסים

ב. באמצעות מערכות המידע של רשות המיסים - עבור ספקים המחוברים למערכות אלה.

3.1.3. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה) התשע"ו 2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 בנוסח המצורף כנספח ה' למכרז.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

3.1.4. אם המציע הינו חברה/שותפות, תנאי סף נוסף עבורו הינו היעדר חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה.

3.1.5. אם המציע הינו חברה/שותפות, תנאי סף נוסף עבורו הינו היותו "חברה שאינה מפרת חוק" ואינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, בהתאם למפורט בהוראת תכ"ם 7.4.1.2. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, עליו לצרף נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בכתובת:
http://www.justice.gov.il/Units/RasutHataagidim/Pages/default.aspx

3.1.6. אם המציע הוא עמותה או חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש, עליו להיות בעל אישור מטעם רשם העמותות על ניהול תקין, תקף לשנת 2019. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור כאמור.

3.1.7. על המציע לצרף כתב ערבות הצעה כמפורט להלן:

3.1.7.1. כתב הערבות יהיה מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של תנאי ההצעה ולהבטחת ההתקשרות עם המציע אם ייקבע כזוכה.

3.1.7.2. כתב-הערבות יהיה על-סך 14,000 ₪ (ובמילים: ארבעה עשר אלף ש**"ח**), יירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, ויהיה בתוקף עד ליום 26.08.2019.

3.1.7.3. כתב הערבות יוצא על שמו של המציע בלבד.

3.1.7.4. נוסח ערבות ההצעה מצורף כנספח ג'. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו.

3.1.7.5. הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק בישראל או מחברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

3.1.7.6. הצעה, שלא יצורף אליה כתב ערבות כנדרש, תיפסל על הסף, וזאת ללא מתן כל הודעה נוספת מעבר לאמור כאן.

3.1.7.7. הערבות תוחזר למציעים שלא זכו במכרז.

3.1.7.8. החלטה מקדמית (פרה רולינג) על תקפות הערבות הבנקאית:

3.1.7.8.1. מובהר כי אין לערוך כל שינוי בנוסח הערבות המצורף למכרז, לרבות שינוי המיטיב עם המשרד.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

3.1.7.8.2. מציעים המעוניינים בכך, יהיו רשאים להעביר לבחינת המשרד את נוסח הערבות שבידם, במענה לדרישות סעיף 3.1.7, **עד ליום ב', ה-15.04.2019, בשעה 12:00**.

3.1.7.8.3. הנוסח יועבר כשהוא סרוק, בדואר אלקטרוני לכתובת Michrazim@molsa.gov.il.

3.1.7.8.4. מציעים אשר יבחרו להגיש את נוסח הערבות כאמור יוכלו לקבל את חוות דעתו של המשרד לגבי התאמת הערבות הבנקאית לדרישות המכרז.

3.1.7.8.5. יובהר כי חוות דעתו של המשרד לא תחייב את המשרד לקבל את הערבות הבנקאית שתוגש לבסוף כחלק מהצעת המציע וכי הליך ההחלטה המקדמית מהווה ניסיון של המשרד לסייע בידי מציעים ולצמצם את פסילתם בשל פגמים בערבות.

3.1.8. המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר אי תיאום הצעות במכרז בנוסח המופיע בנספח ו' המצ"ב.

3.1.9. המציע יצהיר ויתחייב כדלהלן:

3.1.9.1. כי עיין בכל מסמכי המכרז, על כל נספחיו, ובכלל זה פרק השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם (סעיף 2 לעיל), הבין אותם והביא בחשבון את תוכנם באופן מלא בעת העריכה של הצעתו וכי כל תנאי המכרז מקובלים עליו במלואם וכי הוא מתחייב שביכולתו לעמוד בהם; כי הצעתו עונה על כל הדרישות המפורטות במכרז; כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומלאה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית אחת וכי אין סתירה בין רכיבי הצעתו השונים.

3.1.9.2. כי הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות.

3.1.9.3. כי הוא לא יימצא במצב של ניגוד עניינים בשל מתן השירותים הנדרשים במכרז. המציע מתחייב להודיע למשרד באופן מידי על כל מקרה, בו ייווצר או עלול להיווצר ניגוד עניינים שכזה.

3.1.9.4. כי אין ולא תהיה באספקת השירותים למשרד או השימוש בהם על-ידי המשרד לפי המכרז, הפרה של זכויות קניין רוחני או זכויות קנייניות של

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

צד שלישי כלשהו. המציע יישא באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות קניין רוחני או זכות קניינית של צד שלישי ככל שתופר וישפה את המשרד בכל מקרה של תביעה של צד שלישי בגין הפרת כל זכות כאמור.

3.1.9.5. כי הוא שילם בקביעות בשנה האחרונה שכר לכל עובדיו כמתחייב מדיני העבודה, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים, ככל שהם חלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים וכי הוא יקיים את כל דיני העבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.

3.1.9.6. כי אם יזכה, יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח כא'1 למכרז, לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים (יודגש, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי).

3.1.9.7. כי יעשה שימוש במוצרי תוכנה חוקיים ומקוריים בלבד למתן כל השירותים לפי המכרז.

3.1.9.8. כי יפעל בהתאם לנהלי והנחיות מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד המתעדכנים מעת לעת.

3.1.9.9. כי בכל מסמך שיישלח על ידו למקבלי השירות מכוח המכרז, יצוין על המסמך כי השירות ניתן על ידו כשירות מטעם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.

להוכחת הצהרותיו אלה, יצרף המציע להצעתו תצהיר בנוסח המצ"ב כנספח ז' מאומת על-ידי עורך-דין.

3.2. <u>תנאי סף ספציפיים</u>

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

3.2.1. **<u>תשתיות ומערכות טכנולוגיות ברשות המציע</u>**

3.2.1.1. ברשות המציע קיים מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז, אשר משלב את המערכות הבאות: מערכת CRM, מערכת CTI וטלפוניה כהגדרתם במכרז. על המערכות להיות בתוקף.

3.2.1.2. למציע ניסיון מעשי מוכח בהפעלת מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז, אשר משלב את המערכות הבאות: מערכת CRM, מערכת CTI וטלפוניה, כהגדרתם במכרז זה, עבור **שני** פרויקטים, כאשר בשני הפרויקטים **במצטבר** התקבלו לפחות 250 פניות טלפוניות בכל חודש, במשך שנתיים לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.

לצורך הוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המציע להגיש הצהרה בנוסח נספח יא' למכרז. ההצהרה תאושר על-ידי עורך-דין.

יובהר כי המערכות הטכנולוגיות שברשות המציע יבדקו ב - DEMO שיוצג בראיון וינוקד באמת המידה 5 שלהלן. מציע אשר לא יציג DEMO יקבל 0 נקודות באמת מידה זו.

מציע המציג מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center המשלב מערכת IVR כהגדרתה במכרז יקבל על כך יתרון באמות המידה כמפורט באמת המידה 2.1 להלן.

יובהר כי לצורך אספקת השירותים יידרש המציע להעמיד מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center מונגש לאנשים עם עיוורון. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי המציע אינו נדרש להעמיד מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center מונגש לאנשים עם עיוורון לצורך עמידה בתנאי הסף, אולם מציע המציג מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center מונגש לאנשים עם עיוורון יקבל על כך יתרון באמות המידה כמפורט באמת המידה 2.2 להלן.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

3.2.2. **<u>ניסיון נדרש מהמציע</u>**

למציע ניסיון מעשי מוכח בניהול והפעלה של מוקד שירות מאויש, למשך שנתיים רצופות לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.

לעניין סעיף זה, "**מוקד שירות מאויש**" – מוקד טלפוני הכולל לפחות 2 עמדות שירות פעילות ומאוישות המעניקות שירות ללפחות 250 פניות בכל חודש.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, המציע יפרט את ניסיונו הרלוונטי ויגיש תצהיר כנדרש בנספח יב'. ההצהרה וכל עמוד נוסף שיצורף לנספח ייחתמו על-ידי עורך-דין (לאימות) ועל-ידי רואה-חשבון (לזיהוי בלבד).

לעניין סעיפים 3.2.1 ו- 3.2.2 למכרז יובהר כי "מציע" משמעותו המציע או בעל השליטה במציע או המנהל הכללי של המציע. "בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968.

יובהר כי במקרה שמציע מציג מענה לסעיף זה ניסיון של בעל השליטה במציע או המנהל הכללי, על הניסיון להתקיים בבעל השליטה או במנהל באופן מלא בכל אחד מהם לחוד, ולא יתאפשר ניסיון המתקיים בהם יחד.

3.2.3. **<u>ניסיון מהצוות המוצע</u>**

מובהר בזה כי ניתן להציג איש צוות אחד שישמש עבור תפקיד מנהל המוקד ומנהל הפרויקט במקביל.

3.2.3.1. **<u>מנהל הפרויקט המוצע</u>**

על המציע להציג מנהל הפרויקט מוצע שיעמוד בכל הדרישות הבאות, במצטבר –

3.2.3.1.1. בעל תואר אקדמי בתחום כלשהו.

3.2.3.1.2. בעל ניסיון מעשי מוכח בניהול פרויקט/ים בתחום הקמה של מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז זה במהלך חמש השנים האחרונות

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

למועד האחרון להגשת ההצעות, כאשר הפרויקט/ים שניהל עומדים בתנאים הבאים במצטבר:

3.2.3.1.2.1. לפחות **פרויקט אחד** כלל **הקמה** של מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז זה.

3.2.3.1.2.2. כל פרויקט נמשך חודשיים קלנדריים לפחות ובהיקף מצטבר של לפחות 100 שעות לפרויקט בכללותו.

יובהר כי אין מניעה להציג פרויקט אחד בלבד העומד בכל הדרישות המפורטות לעיל במצטבר.

3.2.3.2. **<u>מנהל המוקד המוצע</u>**

על המציע להציג מנהל המוקד מוצע שיעמוד בכל הדרישות הבאות, במצטבר –

3.2.3.2.1. בעל תואר אקדמי בתחום כלשהו.

3.2.3.2.2. בעל ניסיון מעשי מוכח של למשך שנתיים רצופות לפחות החל ממועד קבלת התואר, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות בניהול מוקד שירות מאויש.

לעניין זה, "**מוקד שירות מאויש**" – מוקד שירות טלפוני הכולל לפחות 2 עמדות שירות פעילות ומאוישות המעניקות שירות ללפחות 250 פניות בכל חודש.

יובהר כי מציע רשאי להציג בהצעתו את אותם מועמדים למספר תפקידים שונים, ובלבד שהעסקתם בתפקידים אלה תעלה בקנה אחד עם דיני העבודה, ובפרט עם הוראות חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951.

מובהר כי לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף על המציע להציג בהצעתו מנהל הפרויקט ומנהל המוקד בלבד, אולם לצורך אספקת השירותים יידרש להעסיק בנוסף גם נציגי שירות. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי מציע המציג בהצעתו נציגי

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

שירות העומדים בדרישות המינימום המפורטות בסעיף 2.6.6.3 למכרז יקבל על כך יתרון באמות המידה כמפורט באמת מידה 4 להלן.

להוכחת עמידתו בתנאי סף אלו, המציע יפרט את השכלתו ואת ניסיונו הרלוונטי של הצוות המוצע בטבלאות המפורטות בנספח יג', יצרף בסופו של נספח זה תעודות המעידות על השכלתו של הצוות המוצע (מנהל הפרויקט ומנהל המוקד) (ולעניין תואר אקדמי, אם התואר לא נרכש בארץ – יצורף אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר על-ידי המל"ג), אישורים על רישום בפנקסים הרלוונטיים, לפי העניין, וקורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה, ויגיש תצהיר, מאומת על-ידי עורך-דין, כנדרש בנספח יג'.

3.3. <u>דרישות נוספות</u>

3.3.1. על המציע לצרף להצעתו את נספח פרטי המציע (נספח ב') ממולא וחתום על ידו.

3.3.2. על המציע לצרף להצעתו גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת של מי מבעלי השליטה במציע, מנהליו או עובדיו לעובדי משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בנוסח נספח י'.

3.3.3. על המציע לצרף להצעתו אישור מעורך-דין או מרואה-חשבון על שמותיהם של מורשי החתימה של המציע בנוסח המופיע בנספח ב', **מובהר כי אישור זה יצורף גם עבור מציע שהוא עצמאי.** עוד מובהר כי על כל עמוד בכל אחד מעותקי ההצעה (כולל מסמכי המכרז) וכן כל הנספחים, עליהם נדרשת חתימתו של המציע, להיחתם בראשי תיבות של מורשי חתימה מטעם המציע באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור כאמור בסעיף זה.

3.3.4. המציע יצרף להצעתו התחייבות, לפיה הוא וכל אחד מנותני השירות ימלאו את כל הדרישות לגבי בטחון ואבטחת המידע, לרבות נוהל אבטחת מידע לעניין הפעלת מאגר מידע, ולגבי שמירה על סודיות בנוסח המצ"ב כנספח ח'. ההתחייבות תישאר בתוקף גם אם המשרד יבחר במציע כספק זוכה.

3.3.5. המציע יצרף להצעתו אישור בדבר קיום ביטוחים בנוסח המופיע בנספח כא'3 המצ"ב. **יודגש כי בשלב הגשת ההצעות על המציע לצרף את האישור כאמור חתום על ידו וחתימתו תהווה אישור כי בדק עם מבטחיו וכי אין להם הסתייגות לגבי הנוסח,**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים. במידה שיש למציע שאלות/השגות על האישור, עליו להעבירן במסגרת שאלות ההבהרה כאמור בסעיף 5.2.6 להלן. כל תיקון / שינוי על האישור, שלא יקבל אישור מראש של המשרד – לא יהיה קביל.
בנוסף, על המציע לצרף הצהרה מאומתת על ידי עורך-דין, בנוסח נספח יח', כי הוא מודע לכך שעליו לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בנספח כא'3 במלואן, וכי הוא בחן מול חברת הביטוח המבטחת אותו את יכולתו לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.
מודגש כי לאחר הבחירה בזוכה במכרז, המציע הזוכה יהיה מחויב לעמידה בדרישות הביטוח בנוסח המופיע בנספח כא'3, והפוליסה תידרש להיות תואמת את דרישותיו. מובהר כי הגשת פוליסה או נספח ביטוחי לאחר הזכייה במכרז שלא כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות ואת התשלום בהתאם, בהתאם למפורט בסעיף 5.7 להלן. המציע נדרש לבחון את תנאי הביטוח עם חברת הביטוח המבטחת אותו בטרם הגשת הצעתו. המציע או חברת הביטוח רשאים להגיש את הסתייגויותיהן לנספח הביטוח אך ורק בכתב ובשלב שאלות הבהרה למכרז. המציע מתחייב לאחר זכייתו להגיש את נספח הביטוח / פוליסת הביטוח כשהם ללא שינויים / מחיקות / עדכונים שאינם קבילים במסמך ההנחיות לבדיקת נספח ביטוח המפורט באתר האינטרנט של ענבל ו/או בתשובות ההבהרה של המשרד. מודגש כי נספח ביטוחי שלא יעמוד בדרישות מסמך ההנחיות ו/או במסמך תשובות ההבהרה האמורים, לא יאושר על ידי משרדנו ויגרור עיכוב בחתימת ההסכם והתשלומים.

3.3.6. על המציע לצרף להצעתו הצהרה בנוסח נספח יט' בדבר הסכמתו לפרסום הסכם ההתקשרות או הסתייגותו מפרסום חלקים מההסכם, הכל כאמור בסעיף 5.12 למכרז.

3.3.7. המציע יצרף להצעתו התחייבות לרכישת הציוד המלא הדרוש להפעלת מוקד שירות, כמפורט בסעיף 2.8 למכרז בתוך 120 (מאה ועשרים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז בנוסח המופיע בנספח יא' המצ"ב.

כל האישורים והמסמכים הנדרשים יהיו על שם המציע בלבד ויהיו תקפים למועד הגשת ההצעה. המציע מתחייב לעדכן את המשרד לגבי כל שינוי במשך כל תקופת המכרז.
המשרד יהיה רשאי לדחות על-הסף כל הצעה, אליה לא יצורפו כל האישורים והמסמכים, המפורטים לעיל, וזאת ללא כל הודעה נוספת לאמור כאן.
מבלי לפגוע באמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול-דעתו הבלעדי, לדרוש השלמה של מסמכים ולקבל הבהרות נוספות בכתב, בקשר להצעות, שיוגשו למכרז זה. השלמות או הבהרות

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

יהוו חלק בלתי-נפרד מההצעה. היה ולא יתקבלו כל ההשלמות או ההבהרות הנדרשות בשלמות ובמועד אשר נקבע על-ידי המשרד, יהיה המשרד רשאי לפסול את ההצעה.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

4. בדיקת ההצעות והערכתן

4.1 שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף

בשלב זה ההצעות ייבדקו לפי מידת המענה על תנאי-הסף. הצעות שאינן עונות על כל תנאי-הסף ייפסלו.

4.2 שלב ב': הערכה של איכות ההצעה

4.2.1. הצעות, שעמדו בכל תנאי-הסף הנדרשים, יעברו לשלב זה של בדיקת איכות ההצעות.

4.2.2. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה, אשר ציון האיכות הכולל שלה לא יעלה על **70 נקודות,** לפני הפעלת המנגנון המפורט בסעיפים 4.2.8 ו-4.2.9 להלן.

4.2.3. מובהר כי על המציע לפרט את ניסיונו ואת ניסיון הצוות המוצע, לפי העניין, לצורך בדיקת איכות ההצעה בנספח יב' ובנספח יג' לפי העניין.

4.2.4. **למען הסר ספק, יובהר כי הצגת נציגי שירות במסגרת ההצעה במענה למכרז זה כמו גם הוכחת עמידה בדרישות ניסיון והשכלה ביחס לאלו כמפורט בסעיף 2.6.6.3 למכרז אינה מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז, אולם מציע אשר לא יציג נציגי שירות כאמור או שנציגי שירות שיציג לא יעמדו בדרישות הניסיון וההשכלה המינימליות המפורטות בסעיף 2.6.6.3 למכרז יקבל 0 נקודות ביחס לנציגי שירות כאמור בכל אחת מאמות המידה המתייחסות אליהם. יובהר כי ככל שיוצגו בהצעה יותר משני נציגי שירות, ייבדקו שני נציגי שירות הראשונים לפי סדר הופעתם בהצעה.**

עוד יובהר כי הצגת מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז המשלב מערכת IVR במסגרת ההצעה אינו מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז, אולם מציע אשר לא יציג מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז המשלב מערכת IVR יקבל 0 נקודות ביחס למרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז המשלב מערכת IVR כאמור בכל אחת מאמות המידה המתייחסות אליהם.

4.2.5. להוכחת ההשכלה והניסיון של נציגי השירות, ככל שיוצגו כאלה בהצעה, המציע יפרט את השכלתם ואת ניסיונם הרלבנטי ויצרף אישורים בדבר השכלה וניסיון (ולעניין תואר אקדמי, אם התואר לא נרכש בארץ – יצורף אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר על-ידי המל"ג), העתק תעודת עיוור

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

/ לקוי ראייה, לפי העניין, וכן יצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה, ויגיש תצהיר כנדרש בנספח יג' למכרז. ההצהרה תאושר על ידי עורך דין.

4.2.6. עוד יובהר כי במסגרת בדיקת האיכות למציע יובא בחשבון ניסיון המתקיים במציע כהגדרתו בסעיף 3.2.2 למכרז.

4.2.7. הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו, ובהתחשב בעקרונות ובקריטריונים הבאים ובמשקל היחסי שלהם, כמפורט להלן (מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה):

הגורם הנבדק	אמת המידה	פירוט אמת המידה	ניקוד מירבי
1. המציע	**1.1. ניסיון בניהול והפעלה של מוקד שירות מאויש**	ייבדק ניסיון המציע בניהול והפעלה של מוקד שירות מאויש, כהגדרתו בתנאי הסף, בהתאם לאמור בסעיף 3.2.2 למכרז, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה כאמור מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף (שנתיים לפחות) יינתנו 2 נקודות עד למקסימום של 4 נקודות.	**4**
	1.2. ניסיון בהפעלת מרכז שירות לקוחות	ייבדק ניסיון המציע בהפעלת פרוייקט כהגדרתו להלן, באמצעות מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז זה. עבור הפעלת **שלושה** פרוייקטים יינתנו 1 נקודות. עבור הפעלת **ארבעה** פרוייקטים יינתנו 2 נקודות. עבור הפעלת **חמישה** פרוייקטים ויותר יינתנו 4 נקודות. **יובהר כי הניקוד המקסימלי עבור אמת מידה זו היינו 4 נקודות.** לעניין זה, **"פרוייקט" –** פרוייקט שהתקבלו בו לפחות 250 פניות טלפוניות בכל חודש, במשך שנתיים לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.	**4**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

המציע	**1.3. ניסיון באספקת שירותים ייעודיים עבור אנשים עם עיוורון או עם לקות ראייה**	ייבדק ניסיון המציע באספקת שירותים ייעודיים עבור אנשים עם עיוורון או עם לקות ראייה במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. מציע שהוא בעל ניסיון של לפחות 12 חודשים מצטברים כאמור יקבל 4 נקודות.	**4**
	1.4. רציפות העסקת עובדים	תיבדק רציפות העסקת עובדים על-ידי המציע נכון למועד האחרון להגשת ההצעות. **לעניין זה, "עובד"** – עובד שכיר שהועסק על ידי המציע או עובד עצמאי שסיפק למציע שירותים מקצועיים למשימות מוגדרות מראש. מציע שבין חמישים אחוז (50%) עד שבעים אחוז (70%) מעובדיו מועסקים על-ידו, נכון למועד הגשת ההצעה, לפחות תשעה חודשים ברציפות, יקבל 2 נקודות. מציע שבין שבעים ואחד אחוז (71%) עד תשעים אחוז (90%) מעובדיו מועסקים על ידו, נכון למועד הגשת ההצעה, לפחות תשעה חודשים ברציפות, יקבל 3 נקודות. מציע שתשעים ואחד אחוז (91%) ויותר מעובדיו מועסקים על ידו, נכון למועד הגשת ההצעה, לפחות תשעה חודשים ברציפות יקבל 4 נקודות. **הניקוד המקסימום באמת מידה זו הוא 4 נקודות. לצורך קבלת ניקוד באמת מידה זו, המציע יפרט את פרטי העובדים המועסקים על ידו, לפי הנדרש באמת מידה זו, ויגיש תצהיר כנדרש בנספח יב'. ההצהרה וכל עמוד נוסף שיצורף לנספח ייחתמו על-ידי עורך-דין (לאימות) ועל-ידי רואה-חשבון (לזיהוי בלבד). כמו כן יצרף אישור רואה-חשבון בנוסח נספח יד'.**	**4**
	1.5. שביעות רצון מהתקשרויות קודמות	ההמלצות ייבדקו בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 4.2.10 להלן. עבור כל המלצה יינתנו עד 4 נקודות ועד למקסימום של 8 נקודות. **המשרד יהיה רשאי שלא להתקשר עם מציע שקיבל פחות מ-4 נקודות באמת מידה זו.**	**8**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

ניקוד כולל למציע			**24**
2. המערכת המוצעת	**2.1. מערכת IVR**	מציע אשר מציג מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז, המשלב בנוסף מערכת IVR כהגדרתה במכרז ייקבל 10 נקודות.	**10**
	2.2. נגישות המערכת המוצעת	מציע המציג מערכת מונגשת לאנשים עם עיוורון יקבל 2 נקודות. לצורך קבלת ניקוד באמת מידה זו, יש להגיש חוות דעת של מומחה נגישות השירות כי המערכת המוצעת מונגשת לאנשים עם עיוורון.	**2**
ניקוד כולל למערכת המוצעת			**12**
3. מנהל המוקד המוצע	**3.1. ניסיון בניהול מוקד שירות**	ייבדק ניסיון מנהל המוקד המוצע בניהול מוקד שירות מאויש כהגדרתו בתנאי סף 3.2.3.2.2 למכרז, החל ממועד קבלת התואר, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה מעבר לנדרש בתנאי הסף (שנתיים רצופות לפחות) יינתנו 2 נקודות עד למקסימום של 6 נקודות	**6**
	3.2. ניסיון בניהול מוקד שירות ייעודי למתן תמיכה טכנית	ייבדק ניסיון מנהל המוקד המוצע בניהול מוקד שירות מאויש, כהגדרתו בתנאי סף 3.2.3.2.2 למכרז, **ייעודי למתן תמיכה טכנית**, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה (החל מהשנה הראשונה) יינתנו 2 נקודות עד למקסימום של 6 נקודות.	**6**
	3.3. הכשרות	יינתנו 1 נקודות למנהל המוקד המוצע שהשלים קורס ניהול מוקדי שירות, לרבות קורס ניהול מוקד טלפוני, ו/או קורס חוויית לקוח בהיקף מצטבר של **50** שעות לימוד. יינתנו 1 נקודות למנהל המוקד המוצע שהשלים קורס ניהול מוקדי שירות, לרבות קורס ניהול מוקד טלפוני, ו/או קורס חוויית לקוח בהיקף מצטבר של **100** שעות לימוד.	**2**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

		מובהר כי הניקוד באמת מידה זו הוא מצטבר ויכול להגיע עד למקסימום של 2 נקודות. **לצורך קבלת הניקוד באמת מידה זו על המציע לצרף אישורים בדבר הכשרות כאמור בסופו של נספח יג' למכרז.**	
ניקוד כולל למנהל המוקד המוצע			**14**

4. נציגי שירות מוצעים	**4.1. הצגת נציגי שירות בהצעה**	עבור כל נציג שירות (עד שני נציגי שירות) שיוצג בהצעתו של המציע ואשר עומד בכל דרישות הניסיון וההשכלה המינימליות המפורטות בסעיף 2.6.6.3 למכרז יינתנו למציע 2 נקודות. להלן פירוט דרישות הסף לעניין השכלה וניסיון לגבי נציג השירות המוצע: **דרישות השכלה:** 12 שנות לימוד. **דרישות ניסיון:** ניסיון של 6 חודשים לפחות במהלך שלוש השנים הקודמת לתחילת אספקת השירותים במתן שירותי תמיכה טכנית. מובהר כי הניקוד המרבי באמת מידה זו הינו 4 נקודות עבור הצגת שני נציגי שירות מוצעים. **למען הסר ספק מובהר כי מציע שלא יציג נציגי שירות בהצעתו או שנציגי שירות שיציג לא יעמדו בדרישות הניסיון וההשכלה המינימליות המפורטות בסעיף 2.6.6.3 למכרז יקבל 0 נקודות ביחס לאנשי צוות אלה במסגרת אמת מידה זו.**	**4**
	4.2. ניסיון במתן שירותי תמיכה טכנית	ייבדק ניסיון נציגי שירות המוצעים במתן שירותי תמיכה טכנית מעבר לנדרש בסעיף 2.6.6.3.3 למכרז, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. כל נציג שירות מוצע ייבדק בנפרד.	**6**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

		עבור כל 6 חודשי ניסיון מלאים מעבר למינימום הנדרש בסעיף 2.6.6.3.3 למכרז (6 חודשים לפחות) יינתנו 1 נקודות עד למקסימום של 3 נקודות לנציג שירות מוצע ועד למקסימום של 6 נקודות עבור שני נציגי שירות. **למען הסר ספק מובהר כי מציע שלא יציג נציגי שירות בהצעתו או שנציגי שירות שיציג לא יעמדו בדרישות הניסיון וההשכלה המינימליות המפורטות בסעיף 2.6.6.3למכרז יקבל 0 נקודות ביחס לאנשי צוות אלה במסגרת אמת מידה זו.**	
	4.3. ניסיון במתן שירותי תמיכה טכנית באופן ייעודי	ייבדק ניסיון נציגי שירות המוצעים במתן שירותי תמיכה טכנית **באופן ייעודי עבור אנשים עם מוגבלות**, כהגדרתם במכרז זה, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. כל נציג שירות מוצע ייבדק בנפרד. עבור כל 6 חודשי ניסיון מלאים כאמור (החל מ-6 חודשי הניסיון הראשונים) יינתנו 1 נקודות עד למקסימום של 3 נקודות לנציג שירות מוצע ועד למקסימום של 6 נקודות עבור שני נציגי שירות. **למען הסר ספק מובהר כי מציע שלא יציג נציגי שירות בהצעתו או שנציגי השירות שיציג לא יעמדו בדרישות הניסיון וההשכלה המינימליות המפורטות בסעיף 2.6.6.3 למכרז יקבל 0 נקודות ביחס לאנשי צוות אלה במסגרת אמת מידה זו.**	**6**
	4.4. החזקת תעודת עיוור / לקוי ראייה	עבור כל נציג שירות המוצע על ידי המציע שהוא שהם בעל תעודת עיוור / לקוי ראייה יקבל 2 נקודות עד למקסימום 4 נקודות **למען הסר ספק מובהר כי מציע שלא יציג נציגי שירות בהצעתו או שנציגי השירות שיציג לא יעמדו בדרישות הניסיון וההשכלה המינימליות המפורטות בסעיף 2.6.6.3 למכרז יקבל 0 נקודות ביחס לאנשי צוות אלה במסגרת אמת מידה זו.**	**4**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

	4.5. **ידיעת שפות**	עבור נציג שירות מוצע הדובר את השפה **הערבית** כשפת אם או ברמת שפת אם, בנוסף לשפה העברית, יינתנו 1 נקודות. עבור נציג שירות מוצע הדובר את השפה **הרוסית** כשפת אם או ברמת שפת אם, בנוסף לשפה העברית, יינתנו 1 נקודות. מובהר כי הניקוד באמת מידה זו הוא מצטבר ויכול להגיע עד למקסימום של 2 נקודות. **למען הסר ספק מובהר כי מציע שלא יציג נציגי שירות בהצעתו או שנציגי השירות שיציג לא יעמדו בדרישות הניסיון וההשכלה המינימליות המפורטות בסעיף 2.6.6.3 למכרז יקבל 0 נקודות ביחס לאנשי צוות אלה במסגרת אמת מידה זו.**	**2**
ניקוד כולל לנציגי שירות מוצעים			**22**

5. **ריאיון**	5.1. **ריאיון**	נציגי המציע וכן מנהל המוקד ומנהל הפרויקט מטעמו יזומנו לריאיון בפני נציגי המשרד לצורך הצגת מערכת "חיה" (DEMO) ותיאור הארכיטקטורה של היישום הטכנולוגי על כל רכיביו. פירוט אופן הניקוד באמת מידה זו מופיע בסעיף 4.2.11 להלן. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את הריאיון. **הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הינו 20 נקודות.** **מובהר כי היה והמציע או מי מטעמו לא יתייצבו לראיונות במועד שנקבע יהיה רשאי המשרד לפסול את ההצעה.**	**20**
ניקוד כולל לריאיון			**20**

6. **תכנית עבודה מוצעת**	6.1. **תכנית עבודה מוצעת**	המציע יידרש להציג תכנית עבודה מוצעת. התכנית תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטיעונים	**8**

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

		והיעדים שהציב המציע. עוד, התכניות יוערכו ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשרות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשניה. פירוט הקריטריונים שעל פיהם תיבדק התכנית מופיעים בסעיף 4.2.12 להלן. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את התכנית. התכנית המוצעת תפורט בנוסח נספח טו' המצ"ב. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 8 נקודות. **מובהר כי המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, שלא להתקשר עם מציע ולפסול את הצעתו של מציע שלא קיבל לפחות 70% (5.6 נקודות) מהניקוד באמת מידה זו.**	
ניקוד כולל לתכנית עבודה מוצעת			**8**

ניקוד כולל	**100**

4.2.8. ההצעה, אשר ציון האיכות שלה יהיה הגבוה ביותר מבין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב האיכות ואיכותה תקרא להלן "איכות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

4.2.9. שאר ההצעות יקבלו ציון איכות, אשר יחושב על-ידי חלוקה של ציון איכותה של ההצעה הנבדקת ב"איכות הבסיס להשוואה בין ההצעות" ומוכפל ב-100. החישוב יתבצע בהתאם לנוסחה להלן:

$$Q = \frac{\text{ציון איכותה של ההצעה הנבדקת}}{\text{איכות הבסיס להשוואה בין ההצעות}} \times 100$$

4.2.10. **<u>שביעות רצון מהתקשרויות קודמות והמלצות (8 נקודות)</u>**

4.2.10.1. על המציע לצרף להצעתו המלצות בכתב מלפחות **שני** גופים אשר עבורם ניהל והפעיל המציע במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות מוקד שירות מאויש והקים מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז זה. המציע יפרט בנספח יב'

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

ביחס לכל אחת מההמלצות שצורפו על ידו פרטי התקשרות **מעודכנים** של הממליץ.

4.2.10.2. על מציע, אשר נתן שירותים כמפורט בסעיף 4.2.10.1 לעיל למדינה ו/או לגופים ציבוריים, לפרט בנספח יב' את רשימת **כל** הגופים כאמור, הכוללת אנשי קשר וטלפונים ליצירת קשר עמם.

4.2.10.3. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לגורמים המפורטים בנספח יב', כולם או חלקם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו.

4.2.10.4. המלצות בעל-פה או בכתב מגורמים מקצועיים במשרד, בין אם פורטו ובין שלא פורטו בנספח יב', ייחשבו כהמלצה **אחת** לצורך אמת מידה זו.

4.2.10.5. ככל שהחליט המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לערוך פניות טלפוניות בהתאם למפורט בסעיף 4.2.10.3 לעיל, יבצע המשרד עד שני ניסיונות התקשרות טלפונית לממליץ, בין השעות 9:00 ל-17:00 ולפי מועד התכנסות הוועדה לדיון במכרז זה. הפניות הטלפוניות לממליצים יתועדו בכתב. ככל שתיעשה פנייה טלפונית לממליץ כאמור בסעיף זה, שלא צורפה המלצתו בכתב, והוא לא יושג, המלצתו של ממליץ זה לא תזכה את המציע בניקוד, והמשרד יעבור לממליץ הבא בתור.

4.2.10.6. מובהר בזאת כי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, רשאי המשרד להוריד נקודות למציע ואף ליתן לו ניקוד שלילי עד למינוס של 8 נקודות, בשל היעדר שביעות רצון מהאופן בו המציע ביצע התקשרויות קודמות עם המשרד, המדינה או עם גופים ציבוריים, לרבות בעקבות פנייה לפי סעיף 4.2.10.2 לעיל או לפי סעיף 4.2.10.3 לעיל או בהתבסס על דיווחים של הגורם המקצועי הרלוונטי במשרד או במשרדים ו/או גופים ציבוריים אחרים, בתוך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. כן רשאי המשרד לקבוע כי הניקוד באמת מידה זו יינתן אך ורק בהתחשב במידת שביעות הרצון מהאופן בו ביצע המציע התקשרויות קודמות עם המשרד, מבלי לקחת בחשבון המלצות של גורמים חיצוניים, וזאת בהתבסס על דיווח של הגורם המקצועי בתוך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

4.2.11. **<u>ריאיון (20 נקודות)</u>**

4.2.11.1. נציגי המציע וכן מנהל המוקד ומנהל הפרויקט מטעמו יזומנו לריאיון בפני נציגי המשרד לצורך הצגת מערכת "חיה" (DEMO) ותיאור הארכיטקטורה של היישום הטכנולוגי על כל רכיביו. הריאיון יתקיים בתאריך שייקבע על-ידי המשרד ולאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות.

4.2.11.2. נציגי המציע וכן מנהל המוקד ומנהל הפרויקט מטעמו ינוקדו על בסיס השוואתי בין המציעים השונים, כך שהמציע הטוב ביותר יזכה בניקוד המקסימלי ויתר המציעים ינוקדו ויוערכו ביחס אליו.

4.2.11.3. מובהר כי הניקוד הסופי לריאיון יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כלל המראיינים.

4.2.11.4. עוד מובהר כי היה ונציגי המציע וכן מנהל המוקד ומנהל הפרויקט מטעמו לא יתייצבו לראיונות במועד שנקבע יהיה המשרד רשאי לפסול את ההצעה.

4.2.11.5. להלן הקריטריונים שיוערכו בריאיון על ידי המשרד ומשקלו של כל קריטריון בציון הכולל:

מספר	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
.1	התרשמות מניסיון ומקצועיות המציע תוך התאמה לשירותים המבוקשים.	15%
.2	התרשמות מהארכיטקטורה המוצעת של היישום הטכנולוגי מבחינת ניהול גרסאות, ניהול עדכונים, ניהול גיבויים, זמינות ושרידות.	15%
.3	התרשמות מה- DEMO המדגימה את יכולות המערכות המוצעות. הכוללת את היישום הטכנולוגי המוצע, ורכיבים/ממשקים נוספים המהווים חלק מהפתרון הטכנולוגי המוצע - וכן את היות המערכת מונגשת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה.	40%
.4	התמודדות עם מקרה בוחן שיוצג על-ידי המשרד.	15%
.5	התרשמות כללית מהמציע, תודעת שירות ורמת זמינות למתן שירותים נשוא מכרז זה.	15%
.6	סה"כ ניקוד לריאיון	100%

4.2.12. **<u>מבנה התכנית המוצעת והערכתה (8 נקודות)</u>**

4.2.12.1. התכנית המוצעת תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטיעונים והיעדים שהציב המציע. עוד, יוערכו ההצעות ביחס

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

לידע שנצבר במשרד בנוגע לשירות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשנייה.

4.2.12.2. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את התכנית.

4.2.12.3. התכנית תתייחס לשיטות הטיפול ואופן אספקת השירותים כפי שמוצע על ידי המציע בשים לב למהות השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם כמפורט בסעיף 2.

4.2.12.4. מובהר כי המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, שלא להתקשר עם מציע ולפסול את הצעתו של מציע שלא קיבל לפחות 70% (5.6 נקודות) מהניקוד באמת מידה זו.

4.2.12.5. להלן הקריטריונים שעל פיהם יוערכו התכניות ומשקלו של כל קריטריון בציון הסופי:

מספר	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
.1	הצגת אופן הפעלת המערכות הקיימות והטכנולוגיה בה נעשה שימוש (המערכת התפעולית, מערכת לניהול תור טלפוני וכיו"ב), לרבות התייחסות לפתרונות מוצעים להתמודדות עם מקרי קיצון העלולים להוביל להשבתה חלקית או מלאה של פעילות מוקד השירות, כולל התייחסות ללוחות זמנים לביצוע	15%
.2	ראשי פרקים מוצעים לאוגדן תפעולי ותיאור תכנית הדרכה מוצעת על-פי האוגדן התפעולי	5%
.3	תהליך העבודה המוצע ליישום ומימוש הפרויקט (תיאור תהליך ההתאמה לדרישות המשרד ואמצעים אשר יועמדו לרשות המשרד לצורך ביצוע ההתאמה כאמור, כולל התייחסות למבנה המשמרות ואופן השתלבות שירות הניתן למשרד עם שירותים אחרים הניתנים על ידי המציע עבור לקוחות אחרים)	25%
.4	דרכים ושיטות להתאמת השירות לקהלי יעד שונים (לרבות דוברי שפות שונות, מגזרים שונים וכיו"ב)	5%
.5	התייחסות למנגנונים מוצעים פנים-ארגוניים להתמודדות עם קשיים וקונפליקטים תוך כדי מתן השירותים, לרבות התמודדות עם אירועים חריגים תוך כדי מתן השירותים	10%
.6	כלים מוצעים להפעלת פיקוח ובקרה פנים-ארגוניים, לרבות שיטות דיווח, תיעוד ורישום – יש לצרף פורמטים מוצעים של דוחות אבחון מקצועיים, לרבות דוחות ביניים, שישמשו לתיעוד תהליך הטיפול על שלביו השונים	5%

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

מספר	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
.7	תכנית לגיוס הצוות שיספק את השירותים, לרבות תהליכי המיון והסטנדרטיים המוצעים לבדיקה בעת גיוסם, תכנית הדרכות והשתלמויות לצוות העובדים לצרכי הכשרה וריענון, לרבות התייחסות למנגנונים מוצעים לניהול, שיתוף והפצת ידע בארגון בעת מתן השירותים וכן התייחסות למנגנונים מוצעים לשימור עובדים ומניעת תחלופה גבוהה בעובדים	15%
.8	התרשמות כללית (הצבת יעדי איכות ושירות ואמצעים להנחלתם במסגרת אספקת השירותים, הפגנת בקיאות בתחום הרלוונטי והיכרות עם אוכלוסיית היעד של המכרז וצרכיה, הקו המקצועי המנחה, רעיונות חדשניים ותוספות לשירות, בהירות וישימות התכנית המוצעת וכיו"ב)	20%
.9	סה"כ ניקוד לתכנית המוצעת	100%

4.2.12.6. המציע מתחייב לפעול בהתאם לתכנית העבודה שתאושר על-ידי המשרד.

4.2.12.7. המציע יפרט את התכנית המוצעת בנספח טו'.

4.3. <u>שלב ג': קביעה של ציוני עלות</u>

4.3.1. מעטפות המחיר של ההצעות שעברו את שלב ב' לעיל, ייפתחו על-ידי ועדת המכרזים וההצעות ידורגו עתה בממד של ציוני עלות, כדלהלן:

4.3.1.1. על המציע להגיש הצעת מחיר עבור הפעלה חודשית שוטפת של מוקד השירות, לא כולל מע"מ. הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח כ' המצ"ב. **המחיר המוצע לא יעלה על המחיר המרבי שהוגדר על ידי המשרד – 42,000 ₪, לחודש, לפני מע"מ.**

4.3.1.2. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, לפי חוק כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.

4.3.1.3. העלויות בהצעות יושוו על-סמך המחיר המוצע להפעלה חודשית שוטפת של מוקד השירות, לא כולל מע"מ, כפי שהוצע בהצעת המחיר. עלות זו תיקרא להלן "עלות להשוואה של ההצעה".

4.3.1.4. ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה תהיה הזולה ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

4.3.1.5. שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר, אשר יחושב על-ידי חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100. החישוב יתבצע לפי הנוסחה להלן:

$$P = \frac{\text{עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות}}{\text{עלות להשוואה של ההצעה הנבדקת}} \times 100$$

4.3.1.6. יובהר כי לצורך השוואת ההצעות בלבד, יילקחו הצעות המחיר כשהן כוללות מע"מ וכל מס או תשלום אחר שעל המשרד לשלם לספק.

4.4. <u>שלב ד': שיקלול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה</u>

4.4.1. לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 60% (שישים אחוז) לאיכות ו-40% (ארבעים אחוז) לעלות. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל וההצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תיבחר כהצעה הזוכה.

4.4.2. <u>הליך תחרותי נוסף</u>

4.4.2.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לנהל הליך תחרותי נוסף לשיפור ההצעות בהתאם להוראת תכ"ם 7.3.4.1 בין היתר במקרים הבאים:

4.4.2.1.1. **במקרה של פער של 20% או יותר בין הצעת המחיר של המציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר לבין אחד או שני המציעים הבאים בתור, בהתייחס לכלל רכיבי הצעת המחיר או חלק מהם (הפער יחושב על בסיס ההצעה הנמוכה)**. המשרד רשאי לפנות למציעים שהצעות המחיר שהגישו גבוהות ב-20% או יותר בהליך לשיפור הצעות. במידה שלא ישופרו הצעות המציעים, רשאי המשרד שלא לבחור במציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר כזוכה במכרז ו/או שלא להודיע על בחירתם של המציעים שהצעות המחיר שהגישו גבוהות ב-20% או יותר ככשירים נוספים כאמור בסעיף 5.9.11 להלן, בהתאם לנסיבות העניין.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

4.4.2.1.2. **במקרה ששניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון משוקלל זהה שיהא הציון המשוקלל הגבוה ביותר**. המשרד רשאי לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו במקום הראשון בהליך לשיפור הצעות המחיר שהגישו.

4.4.2.1.3. **במקרה של פער של 10% או פחות בין המציעים בבחינת הציון המשוקלל.** המשרד רשאי לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו בטווח ציונים זה לשיפור הצעות המחיר שהגישו.

4.4.2.2. החליט המשרד על קיום הליך תחרותי נוסף, תחולנה ההוראות הבאות:

4.4.2.2.1. ועדת המכרזים תודיע למציעים אשר ביניהם היא מעוניינת לקיים את ההליך האמור, בהתאם לשיקול דעתה, כי הם רשאים להגיש, במועד שיורה עליו המשרד, הצעה סופית בתנאים מיטיבים עם המשרד לעומת הצעתם המקורית.

4.4.2.2.2. ההצעות הסופיות יוגשו לתיבת המכרזים לא יאוחר מהמועד שייקבע לכך על ידי המשרד ובהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים.

4.4.2.2.3. לא הגיש מציע אשר המשרד פנה אליו הצעה סופית, תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית.

4.4.2.2.4. ההצעות הסופיות (הצעות משופרות או הצעות מקוריות) יושוו על בסיס הניקוד המשוקלל של כל הצעה כאמור בסעיף 4.4.1 לעיל.

4.4.2.2.5. המשרד ינהל את ההליך התחרותי הנוסף בהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים, וכל הוראות מסמכי המכרז יחולו על הליך זה, בשינויים המחויבים.

4.4.2.2.6. מובהר כי מספר סבבי ההליך התחרותי הנוסף שיתקיימו נתון לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5. שונות

5.1 הרשמה לקבלת עדכונים

5.1.1 מציע המעוניין לקבל עדכונים אודות ההליך המכרזי יירשם באמצעות הרשמה מקוונת בלבד באתר משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, תחת לשונית "לקבלת עדכונים" (כאשר בהתייחס למכרז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים"), תוך ציון פרטים מזהים, לרבות פרטים של איש הקשר מטעמו, כולל מספרי טלפון ופקס וכתובת של דואר אלקטרוני.

5.1.2 יודגש, כי כל מידע מטעם המשרד בנוגע למכרז זה יישלח, בנוסף לפרסום כמתחייב, למציעים שנרשמו לקבלת עדכונים כאמור בסעיף 5.1.1 לעיל לפי הפרטים, אותם מסרו בעת ההרשמה, וייחשב כאילו התקבל אצל הנרשמים ויהיה מחייב לכל עניין ודבר.

5.1.3 באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.

5.2 שאלות הבהרה

5.2.1 שאלות הבהרה ניתן להעביר באופן מקוון באמצעות אתר האינטרנט של המשרד, תחת לשונית "**פרטים נוספים**" בהתייחס למכרז הרלוונטי, ברובריקה "**מילוי שאלות הבהרה**". העברת שאלות הבהרה באופן מקוון מותנית בהרשמה מקוונת לקבלת עדכונים כאמור בסעיף 5.1 לעיל.

5.2.2 לחלופין ניתן להעביר את שאלות ההבהרה באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: **Michrazim@molsa.gov.il.**

5.2.3 המועד האחרון להפניה של שאלות הוא **עד ליום ב', ה-15.04.2019, בשעה 12:00**. המשרד לא יענה על כל שאלה, שתגיע לאחר מועד אחרון זה.

5.2.4 להלן תיאור המבנה להגשה של שאלות ובקשות הבהרה באמצעות דואר אלקטרוני:

סעיף	פירוט
מספר מכרז, שם מכרז	
שם המציע הפוטנציאלי	
פרטי איש הקשר	

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

סעיף	פירוט
טלפון	
כתובת דואר אלקטרוני	
מספר פקס	

הסעיף במכרז	פירוט השאלה/בקשת הבהרה

המתכונת היחידה להעברה של השאלות היא באופן מקוון או כמסמך Word.

יודגש, כי המשרד לא יענה לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו במועד בפורמט ובמבנה כאמור לעיל. לנוחות המציעים, הפורמט המחייב להגשת השאלות באמצעות דואר אלקטרוני מופיע באתר המשרד לצד מסמכי המכרז תחת "פרטים נוספים".

כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב לענות על כל השאלות שיוגשו.

5.2.5. התשובות לשאלות ישלחו בכתב, ללא ציון פרטים מזהים של הפונים, לכל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 5.1 לעיל, באמצעות דואר אלקטרוני ובנוסף יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי תחת הלשונית "מכרזים" ובאתר האינטרנט של המשרד **והן יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויחייבו את כל המציעים**. מובהר כי על המציעים לצרף להצעתם את מסמך שאלות ההבהרה, חתום במקום המתאים על ידי נציגם המוסמך. מסמך שאלות ההבהרה החתום יסומן כנספח כב' המצ"ב למכרז.

5.2.6. מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור הביטוחי במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד. אין לבצע כל שינויים על גבי הנספח של אישור בדבר קיום ביטוחים ואין לצרף נספח בנוסח שונה מזה שצורף למכרז. במידה שמדובר בהסתייגות מהותית שהמציע או חברת הביטוח מטעמו מבקשים לדון עליה, יש לפנות במכתב נלווה לנציג המשרד ולציין מה השינויים המתבקשים, על מנת שיועברו לבדיקה ואישור של חברת הביטוח ענבל ו/או החשב הכללי במשרד האוצר.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5.3. הגשת ההצעה

5.3.1. ההצעה תוגש ב-2 עותקים קשיחים (מודפסים), כרוכים או ערוכים בקלסר. אחד מן העותקים ייקרא "עותק המקור". עותק המקור יכיל את הערבות המקורית ואת מסמכי המכרז החתומים במקור.

5.3.2. שני העותקים יוכנסו לתוך מעטפה אטומה עליה יצוין: "משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מכרז מספר 120/2019" בלבד, ללא שם המציע, או פרטים מזהים כלשהם.

5.3.3. בתוך המעטפה החיצונית תימצא מעטפה אטומה נפרדת שתכיל את הצעת המחיר בלבד (בשני עותקים). על מעטפה זו יש לציין את מספר המכרז, את שמו של המציע ואת היותה הצעת המחיר. מובהר כי חל איסור להכליל את הצעת המחיר (נספח כ') בעותק הדיגיטלי של ההצעה.

5.3.4. למען הסר ספק יודגש, כי הנוסח המחייב של ההצעה יהיה זה המופיע בעותק המקור.

5.3.5. על המציע לוודא הכנסה פיסית של ההצעה לתיבת המכרזים. הצעה שלא תהיה בתיבת המכרזים במועד פתיחת התיבה, תחשב כאילו שלא התקבלה.

5.3.6. מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. לעניין סעיף זה, "**מציע**" – לרבות בעל השליטה במציע או הנשלט על ידו או הנשלט על ידי גורם שלישי השולט בו.

5.3.7. ההצעות, לרבות כל הנספחים, ההמלצות, האישורים וכל פרט הנדרש במכרז, יוגשו בשפה העברית.

5.3.8. יש לצרף להצעה את כל האישורים והמסמכים הנדרשים לפי מכרז זה.

5.3.9. מציע המבקש כי חלקים מסוימים בהצעתו יהיו חסויים מתבקש להמציא את העתק ההצעה (העותק שאינו עותק המקור) כאשר בו החלקים החסויים מושחרים. על המציע לציין במפורש בנספח טז' למכרז, אלו סעיפים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים, מטעמי סוד מקצועי או מסחרי. מציע, שלא יציין סעיפים כאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה.

5.3.10. מובהר בזאת, כי ההחלטה האם חלק כלשהו בהצעת הספק יהיה חסוי, תהיה נתונה אך ורק לועדת המכרזים של המשרד וכי ועדת המכרזים תהיה רשאית, על-פי שיקול-דעתה הבלעדי, להציג בפני המציעים, שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר, להערכתה המקצועית, אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5.3.11. כן מובהר בזאת, כי כל נושא, שמציע סימן כנושא שהוא מבקש להטיל עליו חיסיון, יהיה חסוי בפניו גם ביתר ההצעות, ככל שועדת המכרזים תקבל את טענת החיסיון.

5.4. <u>חתימה על מסמכי המכרז</u>

5.4.1. כל עמוד בכל אחד מעותקי ההצעה (כולל מסמכי המכרז הנ"ל) ייחתם בראשי תיבות של מורשי חתימה מטעם המציע באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור הנדרש בסעיף 3.3.3 לעיל.

5.4.2. כל הנספחים, עליהם נדרשת חתימתו של המציע, ייחתמו על-ידי מורשי החתימה מטעמו באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור הנדרש בסעיף 3.3.3 לעיל.

5.4.3. **מובהר כי סעיף זה אינו חל על סעיף 2 למכרז וכי המציעים אינם נדרשים לצרף פרק זה להצעתם.**

5.5. <u>תוקף ההצעה</u>

5.5.1. הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום **26.08.2019**. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש הארכה של תוקף ההצעה ושל תוקף ערבות ההצעה, היה והליכי המכרז יימשכו מעבר לתקופה הנ"ל. המציע מתחייב להאריך את תוקף הצעתו ואת תוקף הערבות בהתאם לדרישתו של המשרד, היה והמשרד יחליט על הארכה כאמור, ועל תקופת ההארכה יחולו הוראות סעיף 3.1.7 לעיל, בשינויים המחויבים.

5.5.2. הצעותיהם של מציעים שנבחרו ככשיר שני וככשיר שלישי, ככל שנבחרו, יישארו בתוקף למשך כל תקופת הניסיון בהתקשרות המשרד מול המציע שהצעתו נבחרה כזוכה לפי מכרז זה (ששת החודשים הראשונים).

5.5.3. מובהר כי מציע שלא יאריך את תוקף הצעתו ואת תוקף הערבות כאמור, יראו בו כמי שהסיר הצעתו במענה למכרז זה וכי הצעתו לא תובא בחשבון בעת בדיקת ההצעות.

5.6. <u>לענין עידוד נשים בעסקים</u>

על מציע העונה על הדרישות בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, לענין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר, לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק", "עסק בשליטת אישה", "אישור" ו"תצהיר" – ראה סעיף 2ב לחוק).

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5.7. **<u>חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו</u>**

5.7.1. יחד עם הודעת הזכייה יועבר לספק הסכם לחתימה בצירוף נספחי ההסכם, וכן נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף, נוסח אישור בדבר קיום ביטוחים וכן ההתחייבות להארכת התקשרות.

5.7.2. על הספק לחתום על ההסכם ועל נספחיו לרבות ערבות הביצוע כמפורט בסעיף 5.8 להלן ואישור בדבר קיום ביטוחים, שהינם נספחים להסכם, ולהעבירו כשהוא חתום לנציג המשרד תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו.

5.7.3. יש לראות את ההסכם והמכרז כמשלימים זה את זה. אם תתגלה סתירה בין האמור במכרז זה לבין האמור בהסכם, ייעשה מאמץ ליישב את הסתירה. היה ולא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המכרז תהיה עדיפה על הוראת ההסכם, הסותרת אותה, אלא אם ייאמר במפורש אחרת. אם יתגלו סתירות בין האמור בהצעה לבין האמור במכרז או בהסכם, אז ההוראות במכרז ובהסכם יהיו עדיפות על האמור בהצעה.

5.7.4. הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום בקשר עם ביצוע מכרז זה עד אשר ייחתם ההסכם עם המשרד ותונפק לו הזמנה, החתומה בידי הגורמים המוסמכים במשרד. למען הסר כל ספק מודגש בזה, כי ההתקשרות בין הצדדים תושלם רק עם חתימת ההסכם על-ידי שני הצדדים.

5.8. **<u>ערבות ביצוע</u>**

5.8.1. כאמור בסעיף 5.7.1 לעיל, על הספק לצרף להסכם כתב ערבות, מקורי ובלתי מותנה, על שמו לשם הבטחת ביצועו של ההסכם בנוסח המצורף כנספח כא'2. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו.

5.8.2. הערבות תעמוד על 5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ. הערבות תהיה בתוקף 60 (שישים) יום מעבר לתקופת ההתקשרות עם הספק. ככל שתוארך ההתקשרות עם הספק, הערבות תוארך על ידו בהתאם.

5.8.3. הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק בישראל או מחברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5.9. **<u>זכויותיו של המשרד</u>**

מבלי לגרוע מהוראות מכרז זה, מהוראות כל דין ומן ההלכה הפסוקה, המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול-דעתו הבלעדי:

5.9.1. לקבל הצעה כלשהי, בשלמותה או חלקים ממנה ו/או ליישם אותה בשלבים ו/או שלא להזמין את כל השירותים לפי מכרז זה ו/או שלא לבחור בזוכה כלשהו למכרז ו/או לפצל את הזכייה בין מספר זוכים ו/או לבטל את זכייתו של הספק ולקבוע זוכה אחר תחתיו ו/או להשהות את הליכי המכרז ו/או ההתקשרות עם הספק ו/או לבטל מכרז זה כליל ו/או לערוך מכרז חדש ו/או תהליך אחר על-פי דין ו/או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו.

5.9.2. להוסיף, לגרוע או לשנות כל פרט שייראה לו מהפרטים המופיעים במכרז. שינויים אלו יובאו מראש לידיעתם של כל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 5.1 לעיל.

5.9.3. להרחיב, לצמצם או לממש את המכרז בשלבים, מכל סיבה שהיא, לרבות לאחר החתימה על ההסכם עם הספק לפי מכרז זה.

5.9.4. לערוך הגרלה בין מציעים אשר הצעותיהם קיבלו ציון זהה, אשר יהא הציון הגבוה ביותר באמות המידה, על-פי נוהל הגרלה המפורט בנספח יז', זאת בכפוף למנגנון הזכייה המפורט בסעיף 4.4 לעיל.

5.9.5. לפנות למציע או לכל גורם רלוונטי אחר, לרבות אנשי הקשר שפורטו על ידי המציע בהצעתו, בקשר עם הליכי המכרז.

5.9.6. לזמן לראיון את המציע או מי מטעמו. היה ולא התייצב המציע או מי מטעמו לראיון במועד שקבע המשרד, רשאי יהיה המשרד לפסול את ההצעה.

5.9.7. לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת הנדרש לפי מכרז זה או לעומת מהות ההצעה ותנאיה.

5.9.8. לא לאשר אף אחת מן ההצעות, שהוגשו למכרז, אם תקציב המשרד למטרה זו לא יכסה את העלויות, כפי שיידרשו בהצעות שנתקבלו.

5.9.9. שלא לבחור בהצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי מכרז זה כהצעה הזוכה אם נמצא כי ההצעה היא בלתי סבירה באופן המעורר חשש בדבר יכולתו של המציע לעמוד בהתחייבויותיו, לרבות בכל הנוגע לתשלום של השכר ושל התנאים הסוציאליים לעובדים שיבצעו את הפעילות הנדרשת, או כי היא חסרה, מוטעית, מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של נושא המכרז או אם מצאה

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

ועדת המכרזים כי קיימת סיבה עניינית או משפטית אחרת המצדיקה שלא לבחור בהצעה כאמור.

5.9.10. לנהל משא ומתן עם מציעים בקשר להצעתם והכל בהתאם לקבוע בתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.

5.9.11. לבחור מציע ככשיר שני או שלישי בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 4 למכרז.

5.9.12. להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, ואם נבחר יותר ממציע אחד כזוכה במכרז, שני המציעים הבאים בתור, לפי העניין (להלן – "הספק החלופי"), ועל הספק החלופי יחולו כל תנאי מכרז זה וההסכם המצורף לו, בין היתר בכל אחד מהמקרים הבאים: הספק לא ביצע את כל הפעולות והמציא את כל האישורים הנדרשים במועד; לא נחתם הסכם עם הספק; ההתקשרות עם הספק לא יצאה אל הפועל מכל סיבה שהיא; ההתקשרות עם הספק בוטלה במהלך תקופת הניסיון.

5.9.13. לא להתחשב כלל בהצעה, שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר, לדעת המשרד, מונע הערכה של ההצעה או החלטה כראוי, או במקרה, שההצעה כוללת הסתייגויות, שינויים או תוספות כלשהם על האמור במסמכי המכרז. היה והמשרד יבחר בהצעה, בה יהיו שינויים או הסתייגויות או תוספות, מעבר לאמור במסמכי מכרז, יהא זה על-ידי תוספת בגוף המסמכים או במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, ייראו כאילו לא נכתבו ולא יובאו בחשבון בעת הדיון בהצעה ולא יחייבו את המשרד.

5.9.14. להורות, אם נמצא כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הציבור ואת תכליתו של מכרז זה, מנימוקים שיירשמו, על תיקון של כל פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם.

5.10. <u>הארכת מועדים</u>

5.10.1. מבלי לגרוע מכלליות האמור במסמכי מכרז זה, ועדת המכרזים תהיה רשאית לדחות כל אחד מהמועדים הקבועים במכרז זה, לרבות המועד האחרון להגשת ההצעות, המועד האחרון להשלמת ההתארגנות לאספקת השירותים נושא המכרז וכיו"ב, ככל שתמצא לנכון, ואף מספר פעמים. במקרה של דחיית מועד במסגרת הליכי המכרז, לפני בחירתו של מציע זוכה, תימסר ההודעה בדבר דחיית המועדים באמצעות פרסום באתר האינטרנט של המשרד. החלטה על דחיית מועדים לאחר בחירתו של מציע זוכה תימסר למציע הזוכה ו/או למציעים אחרים, לפי הרלוונטיות, בכתב ובהתאם לפרטי

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

ההתקשרות המצויים בידי המשרד. על מועד ההגשה החדש אשר ייקבע על ידי ועדת המכרזים, במידה שיקבע, תחולנה כל הוראותיו של מכרז זה, לפי העניין והרלוונטיות, אלא אם כן קבעה ועדת המכרזים אחרת בהחליטה על דחיית המועד.

5.11. בעלות על המכרז ועל ההצעה

5.11.1. מכרז זה הוא קניינו של המשרד והוא מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש, שאינו לצורך הכנת ההצעה.

5.11.2. הצעתו של המציע והמידע שבה הם קניינו של המשרד. למציע תהיה אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה להכנתן של הצעות אחרות. המשרד מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, טרם בחירת הספק, זולת ליועצים, המועסקים על-ידו (ולמעט למציעים, שלא זכו במכרז, כמפורט להלן), אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעתו של המציע, אלא לצרכי מכרז זה, או אם הדבר מתחייב על-פי כל דין.

5.11.3. כל מציע המבקש לעיין בהצעה הזוכה יידרש לשלם סך של 250 ₪.

5.12. פרסום ההתקשרות

5.12.1. בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו.

5.12.2. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסם ההיתר או ההתקשרות.

5.12.3. ספק העלול להיפגע מפרסום ההסכם רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם, ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בהחלטת הממשלה.

5.12.4. המשרד יהיה רשאי לדחות את התנגדות הספק כאמור בסעיף 5.12.3 לעיל אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לספק כתוצאה מפרסום המידע.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5.12.5. דחה המשרד התנגדות לפרסום כאמור בסעיף 5.12.4 לעיל, יהיה רשאי הספק לעתור כנגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בהחלטת הממשלה. המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

5.13. <u>סמכות השיפוט</u>

מובהר בזאת כי בהתאם לתקנה 2 לתקנות בתי משפט לענינים מנהליים (סדרי דין), התשס"א-2000, תובענה בקשר למכרז זה תוגש אך ורק לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

6. עלות

6.1. על המציע להגיש הצעת מחיר עבור הפעלה חודשית שוטפת של מוקד השירות, לא כולל מע"מ. הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח כ' המצ"ב. **המחיר המוצע לא יעלה על המחיר המרבי שהוגדר על ידי המשרד – 42,000 ₪, לחודש, לפני מע"מ.**

6.2. מובהר כי טופס הצעת המחיר (נספח כ') יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד (בשני עותקים). עוד מובהר כי **אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז**.

6.3. כל התשלומים והחיובים יבוצעו בהתאם להנחיות של החשב הכללי במשרד האוצר לרכישה של טובין ושל שירותים, כפי שיהיו בתוקף ביום ההנפקה של ההזמנה על-ידי המשרד, ובכפוף לתנאים, המפורטים במכרז זה ובהסכם להלן.

6.4. מנגנון תשלום ותנאי התשלום שיחולו על ההתקשרות עם הספק יהיו כמפורט בסעיף 5 להסכם המצ"ב כנספח כא' למכרז.

6.5. תנאי ההצמדה מפורטים בנספח כא'4 המצ"ב. המציע מתבקש לאשר את הסכמתו לתנאים אלה, על-ידי חתימה בתחתיתו של הנספח כאמור.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

7. נספחים

מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
.1	3.1.1	אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.		
.2	3.1.2	אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים.		
.3	3.1.2	אישור עדכני ותקף על ניכוי מס במקור.		
.4	3.1.2	אישור עדכני ותקף על רישום במע"מ.		
.5	3.1.4	נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בכתובת: http://www.justice.gov.il/Units/RasutHataagidim/Pages/default.aspx.		
.6	3.1.5	אישור מטעם רשם העמותות על ניהול תקין, תקף לשנת 2019.		

המציע מתבקש לצרף את המסמכים לנספח ב' בהתאם סדר הרשום בטבלה.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
.1	אמות מידה 3 ו- 4	1. קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה. 2. העתק תעודת עיוור / לקוי ראייה, לפי העניין. 3. אישורים בדבר השכלה וניסיון. המסמכים יצורפו בסופו של נספח יג'.		
.2	4.2.10 אמת מידה 1.5	המלצות. המסמכים יצורפו בסופו של נספח יב'.		

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא

מספר	הנושא	הערות
נספח ב'	פרטי המציע	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין **או** רואה חשבון.
נספח ג'	כתב ערבות **הצעה**	יש לצרף ערבות מקורית חתומה על-ידי הבנק או חברת הביטוח.
נספח ד'	הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ה'	הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ו'	תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ז'	הצהרה והתחייבות המציע בדבר עמידה בתנאי הסף הכלליים	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ח'	שמירת סודיות	יש לחתום.
נספח ט'	נוהל אבטחת מידע	יש לחתום.
נספח י'	גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת	יש למלא ולחתום.
נספח יא'	הצהרת המציע על עמידה בדרישות תשתית ומערכות טכנולוגיות	יש למלא ולחתום.
נספח יב'	ניסיון המציע והמלצות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין (לאימות) וחתימת רואה-חשבון (לזיהוי בלבד).
נספח יג'	ניסיון הצוות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח יד'	אישור רואה חשבון על העסקת עובדים על ידי המציע	נדרשת חתימת רואה-חשבון
נספח טו'	תכנית עבודה מוצעת	יש למלא ולחתום.
נספח טז'	חלקים חסויים בהצעה	יש למלא ולחתום.
נספח יז'	נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז	יש לחתום.
נספח יח'	הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח יט'	הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות	יש למלא ולחתום.
נספח כ'	הצעת מחיר	יש למלא ולחתום.
נספח כא'	הסכם התקשרות	יש לחתום.
נספח כא'1	חוזה שימוש בפורטל הספקים	יש לחתום.
נספח כא'2	כתב ערבות **ביצוע**	יש לחתום.
נספח כא'3	אישור בדבר קיום ביטוחים	יש לחתום.
נספח כא'4	נספח הצמדה	יש לחתום.
נספח כא'5	התחייבות להארכת התקשרות	יש לחתום.
נספח כב'	מסמך תשובות לשאלות הבהרה שהופץ על ידי המשרד	יש לחתום.

המציע מתבקש לצרף את המסמכים בסדר הרשום בטבלה.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח א'1 עקרונות מדריכים לשירותי תמיכה לציוד פיזי וממוחשב להפעלת מוקד תמיכה טלפוני במשתמשי מחשב עיוורים ולקויי ראייה ארצי

מדריך מספר 1 – טמ"סים נייחים וניידים

1. חייב לכלול התייחסות לרוב הדגמים הפופולריים אשר נמכרים בשוק בעבר ובהווה.
2. לכל דגם חייב להיות מדריך נפרד המתייחס לספציפיות לאותו הדגם.
3. המדריך חייב לכלול תיאור מדויק של המכשיר כולל תפקידי כל כפתורי ההפעלה, צורתם, צבעם ומיקומם.
4. המדריך יכלול תקלות אפשרויות עם המכשיר (ניתן להיעזר בחוברות ההדרכה המסופקות עם המכשיר).
5. פתרון תקלות חייב להתאים לאנשים כבדי ראייה ללא ידע טכני מורחב.
6. יש לעשות השתדלות לפתרון בעיה עם הלקוח עצמו – כבד הראייה ללא צורך בעזרת אדם רואה – ע"מ שלא תיווצר תלות באדם נוסף.
7. יש להשתמש ככל שניתן בפתרונות טכנולוגים של סיוע מרחוק באמצעות אפליקציית **BE MY EYS**, או ***WHATSAPP VIDEO***.
8. במקרה של אי מציאת פתרון לבעיה, יש לעזור ללקוח לפתוח קריאת שירות אצל הספק ולעקוב כי הבעיה נפתרה.

מדריך מספר 2 – צגי ברייל

1. חייב לכלול התייחסות לרוב הדגמים הפופולריים אשר נמכרים בשוק בעבר ובהווה.
2. לכל דגם חייב להיות מדריך נפרד המתייחס לספציפיות לאותו הדגם.
3. המדריך חייב לכלול תיאור מדויק של המכשיר כולל תפקידי כל כפתורי ההפעלה, צורתם ומיקומם.
4. המדריך יכלול תקלות אפשרויות עם המכשיר (ניתן להיעזר בחוברות ההדרכה המסופקות עם המכשיר).
5. פתרון תקלות חייב להתאים לאנשים עיוורים עם ידע טכני בסיסי.
6. יש לעשות השתדלות לפתרון בעיה עם הלקוח עצמו – העיוור ללא צורך בעזרת אדם רואה – ע"מ שלא תיווצר תלות באדם נוסף.
7. יש להשתמש ככל שניתן בפתרונות טכנולוגים של סיוע מרחוק באמצעות אפליקציית **BE MY EYS**, או ***WHATSAPP VIDEO***.
8. במקרה של אי מציאת פתרון לבעיה, יש לעזור ללקוח לפתוח קריאת שירות אצל הספק ולעקוב כי הבעיה נפתרה.

מדריך 3 – תוכנות הגדלה

1. חייב לכלול התייחסות לרוב הגרסאות הפופולריות אשר נמכרות בשוק בעבר ובהווה.
2. לכל גרסה חייב להיות מדריך נפרד המתייחס לספציפיות לאותה תוכנה.
3. המדריך חייב לכלול תיאור מדויק של התוכנה כולל תפקידי כל מקשי ההפעלה הוויזואליים, צורתם ומיקומם וקיצוריי המקלדת.
4. יש להתייחס לשוני בין הגירסאות במערכות ההפעלה השונות (דוגמא מיקום שונה של כפתורי ההפעלה הוויזואליים בשפות שונות).
5. המדריך יכלול תקלות אפשרויות עם התוכנה (ניתן להיעזר בחוברות ההדרכה המסופקות עם התוכנה).
6. פתרון תקלות חייב להתאים לאנשים כבדי ראייה עם ידע טכני בסיסי.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

7. יש לעשות השתדלות לפתרון בעיה עם הלקוח עצמו – כבד ראייה ללא צורך בעזרת אדם רואה – ע"מ שלא תיווצר תלות באדם נוסף.
8. יש להשתמש ככל שניתן בפתרונות טכנולוגים של סיוע מרחוק באמצעות תוכנות שליטה מרחוק כגון TEAMVIWER וכדומה.
9. במקרה של אי מציאת פתרון לבעיה, יש לעזור ללקוח לפתוח קריאת שירות אצל הספק ולעקוב כי הבעיה נפתרה.

מדריך 4 – קוראי מסך

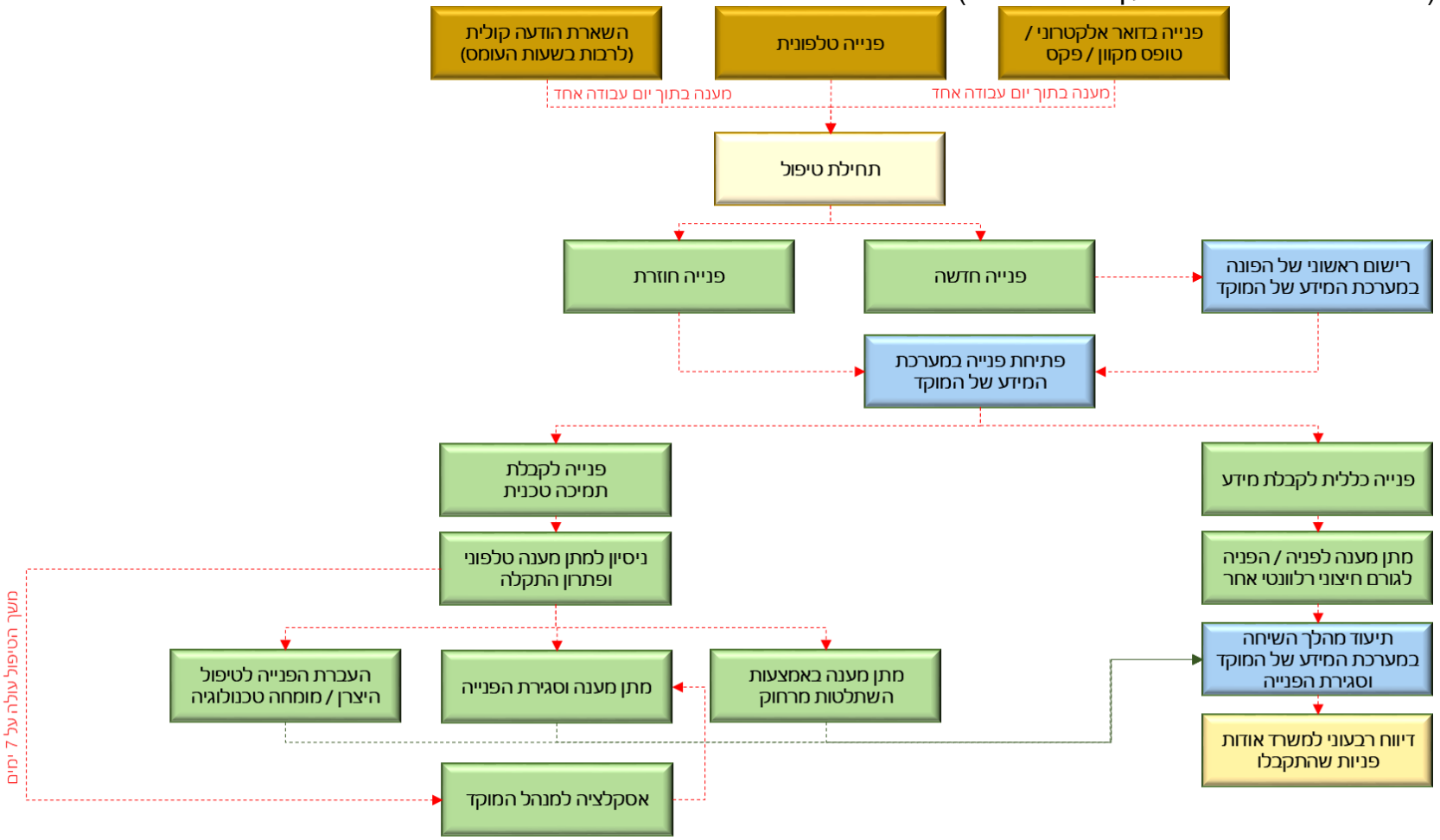
1. חייב לכלול התייחסות לרוב הגרסאות הפופולריות אשר נמכרות בשוק בעבר ובהווה.
2. לכל גרסה חייב להיות מדריך נפרד המתייחס לספציפיות לאותה תוכנה.
3. המדריך חייב לכלול תיאור מדויק של התוכנה - קיצוריי המקלדת, ניווט מדויק בתפריטי התוכנה (בסדר כרונולוגי).
4. יש להתייחס לשוני בין הגירסאות במערכות ההפעלה השונות.
5. המדריך יכלול תקלות אפשרויות עם התוכנה (ניתן להיעזר בחוברות ההדרכה המסופקות עם התוכנה).
6. פתרון תקלות חייב להתאים לאנשים עיוורים עם ידע טכני בסיסי.
7. יש לעשות השתדלות לפתרון בעיה עם הלקוח עצמו – העיוור ללא צורך בעזרת אדם רואה – ע"מ שלא תיווצר תלות באדם נוסף.
8. יש להשתמש ככל שניתן בפתרונות טכנולוגים של סיוע מרחוק באמצעות תוכנות שליטה מרחוק כגון TEAMVIWERוכדומה.
(יש לזכור כי במקרה והתוכנה אינה פעילה, אין באפשרות הלקוח לחבר את התומך למחשב ללא עזרת אדם רואה).
9. במקרה של אי מציאת פתרון לבעיה, יש לעזור ללקוח לפתוח קריאת שירות אצל הספק ולעקוב כי הבעיה נפתרה.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח א'2 תרשים זרימה – טיפול בפנייה

(תרשים הזרימה מפורט בסעיף 2.4.5 למכרז)



נספח ב' פרטי המציע

(סעיף 3.3.1 למכרז)

להלן פרטי המציע המגיש הצעתו במענה **למכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה:**

1. שמו של המציע: _____
2. מעמד משפטי ברשות התאגידים (חברה / שותפות / עמותה / עצמאי): _____
   מעמד משפטי במס הכנסה: _____
   מעמד משפטי במע"מ: _____
3. מספר חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה: _____
4. שמות הבעלים (במקרה של חברה או שותפות): _____
5. שמו של המנהל הכללי: _____
6. במידה שההצעה תזכה –
   האם יחוייב מע"מ בגין אספקת השירותים מכח מכרז זה? _____
   האם יחוייב מס מעסיקים בגין אספקת השירותים מכח מכרז זה? _____
7. כתובתו מלאה של המציע (כולל מיקוד): _____
8. מספרי טלפון: _____
9. מספר פקס: _____
10. איש הקשר מטעם המציע לצורך הצעה זו: _____
    מספר טלפון: _____
    נייד: _____
    מספר פקס: _____
    כתובת דואר אלקטרוני: _____
11. מספר עובדים המועסקים על ידי המציע נכון למועד הגשת ההצעה: _____
12. מחזור כספי של המציע לשנת 2017: _____
13. פירוט מורשי חתימה:

שם	מספר זהות	דוגמת חתימה

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים כולם יחד / כל אחד לחוד (יש למחוק לפי העניין) לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין.

14. האם אישור מורשי החתימה מחויב בצירוף חותמת המציע – כן / לא (יש למחוק לפי העניין, במקרה שהתשובה היא כן, יש להחתים דוגמת חותמת במקום המיועד לכך להלן)

דוגמת חותמת המציע

מובהר כי הפרטים המפורטים בסעיפים 11 ו-12 לעיל מיועדים עבור שימוש פנימי של המשרד לצרכי בקרה ולא ישמשו לצורך בדיקת ההצעה ובחירת הזוכה.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין/רואה חשבון

אני הח"מ _____, עורך דין/רואה חשבון מאשר/ת כי בהתאם להחלטות של המציע _____ (**יש לציין את שם המציע**) _____ (**יש לציין את מספר הרישום של התאגיד**) אשר התקבלו כדין, הרי שמר/גב' _____ בעל/ת ת"ז מספר _____, וכן מר/גב' _____ בעל/ת ת"ז מספר _____, וכן מר/גב' _____ בעל/ת ת"ז מספר _____, אשר חתימותיהם מצויינות לעיל, רשאים כולם יחד / כל אחד לחוד (**יש למחוק לפי העניין**) ללא צירוף/בצירוף (**יש למחוק לפי העניין**) חותמת המציע, לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה של המציע.

תאריך	שם מלא של רואה-חשבון/עורך דין	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____	_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח ג' כתב ערבות הצעה – דוגמה בלבד

(סעיף 3.1.7 למכרז)

שם הבנק/חברת ביטוח_____

מספר הטלפון _____

מספר הפקס _____

כתב ערבות

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של **14,000** ₪ (במילים: **ארבעה עשר אלף ש"ח**) אשר תדרשו מאת: _____ (**יש לציין את שם המציע**) _____ (**יש לציין את מספר הרישום של התאגיד**) (להלן "**החייב**") בקשר עם **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה.**

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל **תוך 15 יום** מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך **26.08.2019**.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח	מספר הבנק ומספר הסניף	כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח
_____	_____	_____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

תאריך	שם מלא	חתימת וחותמת מורשה החתימה
_____	_____	_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח ד' הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

(סעיף 3.1.2 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "**המציע**") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות **מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** עבור משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "**בעל זיקה**" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "**חוק עסקאות גופים ציבוריים**"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
משמעותו של המונח **"עבירה"** – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.
המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

☐ המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "**מועד להגשה**") מטעם המציע בהתקשרות **מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** עבור משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.

☐ המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **וחלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

☐ המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח ה' הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

(סעיף 3.1.3 למכרז)

פניות אל המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: mateh.shiluv@economy.gov.il.

לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: info@mtlm.org.il, **טלפון:** 1700507676.

אני החתום מטה _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: **"המציע"**) המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר **120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** עבור משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן x במשבצת המתאימה):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

☐ המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך– לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

☐ המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

_____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח ו' תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

(סעיף 3.1.8 למכרז)

אני, הח"מ _____ מס תעודת זהות _____ העובד אצל המציע _____ (יש לציין את שם המציע) מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי במציע להצעה המוגשת מטעם המציע **במכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן: "**המכרז**").
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד/עוסק מורשה ופרטי יצירת קשר עמו):

שם התאגיד/עוסק מורשה	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד/עוסק מורשה אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד/עוסק מורשה אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן X במקום המתאים

- ❑ למיטב ידיעתי, המציע לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
- ❑ המציע נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז, אנא פרט:

_____
_____
_____

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
_____	_____	_____	_____	_____

אישור עורך דין

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח ז' הצהרה והתחייבות המציע בדבר עמידה בתנאי הסף הכלליים

(סעיף 3.1.9 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן – המציע) המבקש להתקשר עם עורך **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן – המכרז). אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

1. עיינתי בכל מסמכי המכרז, על כל נספחיו, ובכלל זה פרק השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם (סעיף 2 למכרז), הבנתי אותם והבאתי בחשבון את תוכנם באופן מלא בעת עריכת הצעתי והצעתי עונה על כל הדרישות המפורטות במכרז וכי כל תנאי המכרז, על נספחיו, מקובלים עליי במלואם ואני מתחייב כי ביכולתי לעמוד בהם. ברור ומוסכם עליי, כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומלאה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית אחת והנני מצהיר כי אין סתירה בין רכיבי הצעתי השונים. הנני מצהיר ומתחייב כי הבנתי את מהות העבודה, כי אני מסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגשתי את הצעתי, קיבלתי את מלוא המידע האפשרי, בדקתי את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, כי הבאתי בחשבון את כל המידע, שנתקבל מהמשרד, וכי אני מודע ללוחות-הזמנים וליתר האילוצים, הכרוכים בביצועם של השירותים, ולא יהיו לי כל טענות בגין קשיים או אילוצים כאמור.
2. אין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום מתן השירותים.
3. לא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום מתן השירותים, למעט מטעם המשרד, במהלך תקופת מתן השירותים בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המשרד ואודיע למשרד באופן מידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים. המשרד רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ואני אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.
4. הנני מצהיר כי כל זכויות הקניין בתוצרים, שיפותחו ויוכנו במהלך אספקתם של השירותים לפי מכרז זה, יהיו בבעלותם הבלעדית של המשרד. אין ולא יהיה באספקת השירותים למשרד או השימוש בהם על-ידי המשרד לפי המכרז, הפרה של זכויות קניין רוחני או זכויות קנייניות של צד שלישי כלשהו. הנני מתחייב לשאת באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות קניין רוחני או זכות קניינית של צד שלישי ככל שתופר ואשפה את המשרד בכל מקרה של תביעה של צד שלישי בגין הפרת כל זכות כאמור.

אני מצהיר, כי זכויות הקנין בחלק מן התוצרים או השירותים הבאים או בכולם שייכות לצד שלישי:

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

אישורים מאת הצד השלישי כאמור בדבר זכותי להציע לחברה תוצרים או שירותים אלו מצורפים בזאת.

5. שילמתי בקביעות בשנה האחרונה שכר לכל עובדיי כמתחייב מדיני העבודה, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים, ככל שהם חלים עליי, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים וכי אם אזכה במכרז, אקיים את כל דיני העבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.
6. אם אזכה, אדרש, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתי, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ואחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח כא'1 למכרז, לחילופין אמציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים (**יודגש, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי**).
7. אם אזכה במכרז, אעשה שימוש במוצרי תוכנה חוקיים ומקוריים בלבד למתן כל השירותים לפי המכרז.
8. אם אזכה במכרז, אפעל בהתאם לנהלי והנחיות מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד המתעדכנים מעת לעת.
9. אם אזכה במכרז, בכל מסמך שיישלח על ידי למקבלי השירות מכוח המכרז, יצוין על המסמך כי השירות ניתן על ידי כשירות מטעם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי

 חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח ח' שמירת סודיות

(סעיף 3.3.4 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן: "המכרז").

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:
"עובד" – כל אחד מנותני השירותים מטעם הספק אשר באמצעותו יינתנו השירותים למשרד.
"מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא בזה הקשור או הנוגע למתן השירותים בין בכתב ובין בעל-פה בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.
"סודות מקצועיים" – כל מידע אשר יגיע לידי הספק או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על-ידי המשרד, כל גורם אחר או מי מטעמו.

הנני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים, בישראל ומחוצה לה, תוך משך תוקפה של הצהרה זו וכן לאחר תום תוקפה ובכל עת, אלא אם כן נתקבל אישור מראש ובכתב על גלוי ידיעה כנ"ל מאת נציג המשרד.

הובהר לי כי גילוי כולל, בין היתר, מסירת מידע על נתונים, תכניות ישומיות ומערכות המחשוב של המשרד ואמצעי האבטחה שלהן, פרסום ברבים לקידום מכירות, הצגת מסמכים וחוזים לצורך קבלת אשראי מבנקים, מסירת ידיעות לכלי התקשרות, פרסום מאמרים בעתונות כללית ומקצועית, כתבות משודרות והרצאות.

אני מתחייב, כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי-המידע של המשרד, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב של המשרד. אני מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר לאחר את פרטי הזהוי ואת הסיסמה, שישמשו אותי לשם גישה למאגרי-המידע.

אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות החוק להגנת הפרטיות והוראות כל חוק, הנוגע לענין.

אני מתחייב לפעול בהתאם לנוהל אבטחת מידע להפעלת מאגר מידע המצורף בזה כנספח ט' למכרז.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום, לאחר שקראתי בעיון את הכתוב בהצהרה זו והתחייבתי לנהוג על פיה.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח ט' נוהל אבטחת מידע

(סעיף 3.3.4 למכרז)

במסגרת מכרז זה יופעל מאגר מידע שבו ירוכזו מידע ונתונים בנוגע לקבלת השירותים על ידי הפונים כהגדרתם במכרז. מאגר המידע שיופעל במסגרת מתן השירות שייך למשרד והוא מכיל בתוכו נתונים רגישים כמו נתונים בריאותיים, רפואיים וכו'. נתונים אלה נחשבים על-פי הגדרות חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, (להלן – החוק ותקנותיו) כנתונים רגישים עליהם יש לשמור. אי לכך, על הספק לדאוג לרמת אבטחת מידע נאותה, לרבות נקיטת אמצעי אבטחה הולמים, הן אמצעים פיזיים (מבנה, אמצעי תקשורת, מסופים ותשתית חשמלית) והן אמצעים לוגיים, בהתאם להנחיות הבאות:

1. הספק אחראי על המידע ועל שמירת המידע הנאסף משיחות הטלפון ומנתונים אחרים.
2. הספק אחראי שלא ייעשה שימוש במידע הנ"ל שלא לצורך ביצוע תפקידו במסגרת המכרז.
3. נושא הסודיות יוסבר לכל אחד מהעובדים שיועסקו על ידי הספק לצורך אספקת השירותים לפי המכרז לפני תחילת העסקתו. הספק יחתים את כל מורשי הגישה על התחייבות לשמירה על סודיות ועל ההוראות שנקבעו לפי הנהלים, החוק ונספח זה וידאג להבהיר לכל עובד שלו את חשיבות הגנה על המידע המגיע לידיו.
4. במידה שיש צורך בהעברת המידע הנ"ל לגורם שלישי, יפנה הספק לשירות לעיוור על מנת להודיע לו על כך ולקבל את אישורו העקרוני להעברת המידע.
5. הספק ימנה עובד מטעמו שיהיה אחראי על אבטחת המידע וישמש כאשי קשר מול המשרד בכל הנוגע לקבלת הנחיות אבטחת מידע במידה שנדרש.
6. הספק יציג בפני המשרד את אמצעי האבטחה שהוא ינקוט על מנת להגן על מערכת המוקד. אמצעי האבטחה יאושרו על ידי המשרד.
7. יובהר כי המשרד יהיה רשאי לערוך ביקורים במתקני הספק אשר ישמשו לצורך אספקת השירותים נשוא המכרז על מנת לוודא כי ננקטים האמצעים לאבטחת מידע כפי שמתחייב בהתאם לתנאי המכרז ונספח זה.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח י' גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת

(סעיף 3.3.2 למכרז)

אני החתום מטה _____ תעודת זהות _____ מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן – "המכרז").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת הצהרה זו בשם המציע.

(יש לסמן X במקום המתאים)

❑ לבעלי השליטה במציע, מנהליו או עובדיו אין כל קרבה משפחתית, עסקית או אחרת למי לעובדי משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.

❑ להלן פירוט יחסי הקרבה בין בעלי השליטה במציע, מנהליו ו/או עובדיו לעובדי משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים:

מספר	שם הגורם אצל המציע ותפקידו	פירוט הקירבה	שם עובד המשרד
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח יא' הצהרת המציע על עמידה בדרישות תשתית ומערכות טכנולוגיות

(סעיף 3.2.1 למכרז)

אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

אני נותן/נת תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם נציבות שירות המדינה – במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה**.

אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

1. ברשות המציע קיים מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז, אשר משלב את המערכות הבאות: מערכת CRM, מערכת CTI וטלפוניה כהגדרתם במכרז. על המערכות להיות בתוקף.

2. למציע ניסיון מעשי מוכח בהפעלת מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז, אשר משלב את המערכות הבאות: מערכת CRM, מערכת CTI וטלפוניה, כהגדרתם במכרז זה, עבור שני פרויקטים, כאשר **בשני** הפרויקטים **במצטבר** התקבלו לפחות 250 פניות טלפוניות בכל חודש, במשך שנתיים לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.

3. יש לפרט את מאפייני המערכות שיועמדו על ידי המציע לטובת אספקת השירותים בטבלה שלהלן:

שם המערכת	שם יצרן	דגם	מהדורת המערכת	מהדורת תוכנה	האם המערכת בתוקף (כן/לא)	תאריך הפעלה
CRM						
CTI						
טלפוניה						

*ניתן לצרף מספר עותקים של הטבלה ככל הנדרש, או לצרף טבלה נפרדת שבנה המציע, כל זמן שהטבלה כוללת את כלל הנתונים המפורטים בטבלה לעיל.

4. המציע מתחייב לרכישת הציוד המלא הדרוש להפעלת מוקד שירות או לחלופין להכין מדריך עבור כל אחת מהמערכות, כמפורט בסעיף 2.8 למכרז בתוך 120 (מאה ועשרים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז.

חתימת המציע:

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח יב' ניסיון המציע והמלצות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות

אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים – במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה**.

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הערות כלליות:

- **בעת מילוי הטבלאות ביחס למציע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.**
- **המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.**
- **מובהר כי טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ואמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תתבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.**
- **על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו וההמלצות שצורפו על ידו.**
- **מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

- **עוד מובהר בזה כי, בדיקת עמידתו של המציע בתנאי הסף וניקודו באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות בלבד לפי העניין.**
- **הנספח, וכל עמוד נוסף שיצורף אליו, ייחתמו על ידי עורך-דין (לאימות) ועל-ידי רואה-חשבון (לזיהוי בלבד).**

1. **<u>ניסיון המציע</u>**

1.1 המציע עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 3.2.2 למכרז.

1.2 **על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו בהפעלת מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז, אשר משלב את המערכות הבאות: מערכת CRM, מערכת CTI וטלפוניה, כהגדרתם במכרז זה, עבור שני פרויקטים, כאשר בשני הפרויקטים במצטבר התקבלו לפחות 250 פניות טלפוניות בכל חודש, במשך שנתיים לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. (סעיף 3.2.1.2 למכרז, אמת מידה 1.2):**

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	האם הניסיון מתקיים במציע / בבעל השליטה /מנכ"ל המציע (אם בבעל השליטה / מנכ"ל – יש לציין את שמו)	מספר פניות טלפונית לחודש במשך שנתיים לפחות	המערכות הכלולות במרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center (לסימון)	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד
				❑ מערכת IVR ❑ מערכת CRM ❑ מערכת CTI ❑ טלפוניה							

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	האם הניסיון מתקיים במציע / בבעל השליטה /מנכ"ל המציע (אם בבעל השליטה / מנכ"ל – יש לציין את שמו)	מספר פניות טלפונית לחודש במשך שנתיים לפחות	המערכות הכלולות במרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center (לסימון)	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד
				❑ מערכת IVR ❑ מערכת CRM ❑ מערכת CTI ❑ טלפוניה							
				❑ מערכת IVR ❑ מערכת CRM ❑ מערכת CTI ❑ טלפוניה							
				❑ מערכת IVR ❑ מערכת CRM ❑ מערכת CTI ❑ טלפוניה							

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

1.3 **על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו בניהול והפעלה של מוקד שירות מאוישׁ, כהגדרתו בתנאי הסף, בהתאם לאמור בסעיף 3.2.2 למכרז, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 3.2.2 למכרז, אמת מידה 1.1):**

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	האם הניסיון מתקיים במציע / בבעל השליטה /מנכ"ל המציע (אם בבעל השליטה / מנכ"ל – יש לציין את שמו)	מספר פניות בכל חודש	מספר עמדות שירות פעילות ומאוישות בכל שנה	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

1.4 **על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו באספקת שירותים ייעודיים עבור אנשים עם עיוורון או עם לקות ראייה במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 1.3):**

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	האם הניסיון מתקיים במציע / בבעל השליטה /מנכ"ל המציע (אם בבעל השליטה / מנכ"ל – יש לציין את שמו)	האם השירותים ייעודיים לאנשים נושאי תעודת עיוור / לקוי ראייה	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

לעניין סעיף 3.2.2 למכרז וכן אמות מידה 1.1, 1.2 ו- 1.3 יובהר כי "מציע" משמעותו המציע או בעל השליטה במציע או המנהל הכללי של המציע. "בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968.

יובהר כי במקרה שמציע מציג מענה לסעיף זה ניסיון של בעל השליטה במציע או המנהל הכללי, על הניסיון להתקיים בבעל השליטה או במנהל באופן מלא בכל אחד מהם לחוד, ולא יתאפשר ניסיון המתקיים בהם יחד.

כן יובהר כי במקרה של הצגת ניסיון מנכ"ל / בעל שליטה יש למלא את ההצהרה שבסעיף 4 שלהלן.

1.5 **נכון למועד האחרון להגשת ההצעות ___ אחוז (להשלמה על ידי המציע) מעובדי המציע מועסקים על ידו לפחות תשעה חודשים ברציפות. על המציע לפרט בטבלה שלהלן את פרטי העובדים המועסקים על ידו נכון למועד האחרון להגשת ההצעות כאמור (אמת מידה 1.4):**

מספר	שם העובד	מספר זהות	תיאור תפקיד	מועד תחילת העסקה (שנה וחודש)	מועד סיום העסקה (שנה וחודש)

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.
להוכחת האמור בסעיף זה על המציע לצרף בנוסף אישור רואה-חשבון בנוסח המופיע בנספח יד'.

2. **<u>המלצות ביחס למציע (אמת מידה 1.5)</u>**

על המציע לצרף להצעתו המלצות בכתב מלפחות **שני** גופים אשר עבורם ניהל והפעיל המציע במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות מוקד שירות מאויש והקים מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז זה, יש לצרף המלצות בסוף נספח זה:

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

3. **<u>המערכת המוצעת</u>**

בהתאם לאמת מידה 2 יינתן יתרון בניקוד האיכות למציע המציג בהצעתו מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center המשלב בנוסף מערכת IVR.

3.1 **על המציע לפרט בטבלה שלהלן את פרטי מערכת IVR שברשותו המשולב במרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז (אמת מידה 2.1):**

שם המערכת	שם יצרן	דגם	מהדורת המערכת	מהדורת תוכנה	האם המערכת בתוקף (כן/לא)	תאריך הפעלה
IVR						

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

4. **<u>הצהרת המציע / בעל השליטה - יובהר כי יש למלא הצהרה זו רק במקרה בו מוצג ניסיון בעל שליטה או מנכ"ל כניסיון מציע, כאמור בתנאי סף 3.2.2 למכרז</u>**

אני מר/גברת _____ משמש כבעל השליטה במציע/ מנכ"ל המציע החל מיום ___/___/___; בהיקף העסקה _____ (רלוונטי למנכ"ל בלבד – יש לציין אחוזי משרה/מספר שעות שבועיות/חודשיות).
במסגרת תפקידי במציע, אני אחראי על הנושאים הבאים:

_____
_____
_____
_____
_____

אני מצהיר כי הניסיון שהוצג בטבלה מעלה מתקיים בי, בהתאם לפירוט בטבלה

5. **<u>חתימת המציע, אישור עורך-דין וחתימת רואה-חשבון לשם זיהוי בלבד</u>**

חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____
בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

חתימת רואה-חשבון לשם זיהוי בלבד

תאריך	שם מלא של רואה-חשבון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח יג' ניסיון הצוות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות

אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים – במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה**.

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

יש למלא בטבלה שלהלן את פרטי הצוות המוצע:

תפקיד	שם	תעודת זהות	השכלה (יש לציין את התואר הגבוה ביותר בלבד)
מנהל הפרויקט			
מנהל המוקד			
נציג שירות 1			
נציג שירות 2			

הערות כלליות:

- **בסופו של נספח זה, יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה של כל המועמדים, העתקים של תעודות אקדמיות שלהם ומסמכים נוספים לגביהם, ככל שהם רלוונטיים להערכת ניסיונם, כישוריהם ומיומנויותיהם.**
- **מובהר בזה כי בדיקת עמידתם של אנשי הצוות המוצעים בתנאי הסף וניקודם באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות. האמור בקו"ח הוא לפירוש האמור בטבלאות המצורפות בלבד.**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

- **עוד מובהר כי טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ואמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תתבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.**
- **בעת מילוי הטבלאות ביחס לצוות המוצע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.**
- **מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.**
- **המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.**
- **על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו וההמלצות שצורפו על ידו.**
- **הנספח, וכל עמוד נוסף שיצורף אליו, ייחתמו על ידי עורך-דין (לאימות).**

1. <u>מנהל הפרויקט המוצע</u>

1.1 מנהל הפרויקט המוצע עומד בתנאי הסף לניסיון והשכלה כמפורט בסעיף 3.2.3.1 למכרז.

1.2 שם מנהל הפרויקט המוצע: _____

1.3 מספר ת"ז: _____

1.4 טלפון: _____

1.5 טלפון נייד: _____

1.6 דואר אלקטרוני: _____

1.7 השכלה אקדמית (סעיף 3.2.3.1.1 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים פרטי השכלה רלוונטיים):

❑ תואר אקדמי ראשון

תחום הלימודים: _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

שם המוסד האקדמי: _____

מועד קבלת התואר: _____

❑ תואר אקדמי שני

תחום הלימודים: _____

שם המוסד האקדמי: _____

מועד קבלת התואר: _____

❑ תואר אקדמי שלישי

תחום הלימודים: _____

שם המוסד האקדמי: _____

מועד קבלת התואר: _____

יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה ותעודות המעידות על השכלה אקדמית (ולעניין תואר אקדמי, אם התואר לא נרכש בארץ – יצורף אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר על-ידי המל"ג).

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

1.8 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של מנהל הפרויקט המוצע בניהול פרויקט/ים בתחום הקמה של מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז זה במהלך חמש השנים האחרונות למועד האחרון להגשת ההצעות, כאשר הפרויקט/ים שניהל עומדים בתנאים הבאים במצטבר:

1.8.1 לפחות פרויקט אחד כלל הקמה של מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז זה.

1.8.2 כל פרויקט נמשך חודשיים קלנדריים לפחות ובהיקף מצטבר של לפחות 100 שעות לפרויקט בכללותו (סעיף 3.2.3.1.2 למכרז):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי מנהל הפרויקט המוצע	האם הפרויקט כלל הקמה של מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center	מערכת ה-Contact Center כללה את המערכות שלהלן (לסימון x)	פירוט החודשים בהם נמשך הפרויקט	היקף מצטבר של שעות הפרויקט	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד
			❑ מערכת IVR ❑ מערכת CRM ❑ מערכת CTI ❑ טלפוניה									
			❑ מערכת IVR ❑ מערכת CRM ❑ מערכת CTI ❑ טלפוניה									
			❑ מערכת IVR ❑ מערכת CRM ❑ מערכת CTI ❑ טלפוניה									
			❑ מערכת IVR ❑ מערכת CRM ❑ מערכת CTI ❑ טלפוניה									

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

הצהרת מנהל הפרויקט המוצע

אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות מספר _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

1. ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע _____ (יש להשלים את שם המציע) **במכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן – "המציע") אני מוצע לשמש בתפקיד מנהל המוקד.
2. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד מנהל המוקד כנדרש במכרז זה.
3. הנני מתחייב לשמש בתפקיד מנהל המוקד עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

חתימת מנהל המוקד המוצע _____ תאריך _____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך-דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה /תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת _____

 חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2. <u>מנהל המוקד המוצע</u>

2.1 מנהל המוקד המוצע עומד בתנאי הסף לניסיון והשכלה כמפורט בסעיף 3.2.3.2 למכרז.

2.2 שם מנהל המוקד המוצע: _____

2.3 מספר ת"ז: _____

2.4 טלפון: _____

2.5 טלפון נייד: _____

2.6 דואר אלקטרוני: _____

2.7 השכלה אקדמית (סעיף 3.2.3.2.1 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים פרטי השכלה רלוונטיים):

❑ **תואר אקדמי ראשון**

תחום הלימודים: _____

שם המוסד האקדמי: _____

מועד קבלת התואר: _____

❑ **תואר אקדמי שני**

תחום הלימודים: _____

שם המוסד האקדמי: _____

מועד קבלת התואר: _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

❑ **תואר אקדמי שלישי**

תחום הלימודים: _____

שם המוסד האקדמי: _____

מועד קבלת התואר: _____

יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה ותעודות המעידות על השכלה אקדמית (ולעניין תואר אקדמי, אם התואר לא נרכש בארץ – יצורף אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר על-ידי המל"ג).

2.8 הכשרות ותעודות (אמת מידה 3.3 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים פרטי קורס/הכשרה רלוונטיים):

❑ **קורס ניהול מוקדי שירות, לרבות קורס ניהול מוקד טלפוני, ו/או קורס חוויית לקוח**

שם המוסד בו בוצע הקורס: _____

המועד בו בוצע הקורס: _____

היקף שעות הקורס: _____

❑ **קורס ניהול מוקדי שירות, לרבות קורס ניהול מוקד טלפוני, ו/או קורס חוויית לקוח**

שם המוסד בו בוצע הקורס: _____

המועד בו בוצע הקורס: _____

היקף שעות הקורס: _____

יש לצרף אישורים מתאימים המעידים על השלמת קורסים והכשרות רלוונטיים.

2.9 **על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של מנהל המוקד המוצע בניהול מוקד שירות מאויש כהגדרתו בתנאי סף 3.2.3.2.2 למכרז, החל ממועד קבלת התואר, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

למועד האחרון להגשת ההצעות. לעניין זה, "**מוקד שירות מאוישׁ**" – מוקד שירות טלפוני הכולל לפחות 2 עמדות שירות פעילות ומאוישות המעניקות שירות ללפחות 250 פניות בכל חודש. **(סעיף 3.2.3.2.2 למכרז, אמת מידה 3.1):**

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי מנהל המוקד המוצע	מספר עמדות שירות פעילות ומאוישות, בכל שנה	מספר פניות בחודש שניתנות בעמדות	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

2.10 **על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של מנהל המוקד המוצע בניהול מוקד שירות מאוש, כהגדרתו בתנאי סף 3.2.3.2.2 למכרז, ייעודי למתן תמיכה טכנית, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.** לעניין זה, **"מוקד שירות מאוש"** – מוקד שירות טלפוני הכולל לפחות 2 עמדות שירות פעילות ומאוישות המעניקות שירות ללפחות 250 פניות בכל חודש. **(אמת מידה 3.2):**

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי מנהל המוקד המוצע	האם מדובר בשירותי תמיכה טכנית (כן/לא)	מספר פניות בממוצע בכל חודש	מספר עמדות שירות פעילות ומאוישות, בכל שנה	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

הצהרת מנהל המוקד המוצע

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות מספר _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

1. ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע _____ (יש להשלים את שם המציע) **במכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן – "המציע") אני מוצע לשמש בתפקיד מנהל המוקד.
2. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד מנהל המוקד כנדרש במכרז זה.
3. הנני מתחייב לשמש בתפקיד מנהל המוקד עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

חתימת מנהל המוקד המוצע _____ תאריך _____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך-דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה /תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

3. נציג השירות המוצע - 1

בהתאם לאמת מידה 4 יינתן יתרון בניקוד האיכות למציע המציג בהצעתו עד שני נציגי שירות.

3.1 נציג השירות המוצע עומד בתנאי הסף לניסיון והשכלה כמפורט בסעיף 2.6.6.3 למכרז.

3.2 שם נציג השירות המוצע: _____

3.3 מספר ת"ז: _____

3.4 טלפון: _____

3.5 טלפון נייד: _____

3.6 דואר אלקטרוני: _____

3.7 החזקת תעודת עיוור / לקוי ראייה (אמת מידה 4.4) (יש לסמן בעיגול): כן / לא

אם כן, יש לציין מספר תעודת עיוור: _____

3.8 דובר ערבית כשפת אם / ברמת שפת אם (אמת מידה 4.5) (יש לסמן בעיגול): כן / לא

3.9 דובר רוסית כשפת אם / ברמת שפת אם (אמת מידה 4.5) (יש לסמן בעיגול): כן / לא

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

3.10 **על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של נציג השירות המוצע במתן שירותי תמיכה טכנית מעבר לנדרש בסעיף 2.6.6.3.3 למכרז, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 4.2):**

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי נציג השירות המוצע	האם מדובר בשירותי תמיכה טכנית (כן/לא)	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

3.11 **על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של נציג השירות המוצע במתן שירותי תמיכה טכנית באופן ייעודי עבור אנשים עם מוגבלות, כהגדרתם במכרז זה, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 4.3):**

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי נציג השירות המוצע	האם מדובר בשירותי תמיכה טכנית (כן/לא)	האם השירות ניתן באופן ייעודי לאנשים עם מוגבלות, כהגדרתם במכרז זה (כן/לא)	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

הצהרת נציג השירות המוצע - 1

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות מספר _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

1. ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע _____ (יש להשלים את שם המציע) **במכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן – "המציע") אני מוצע לשמש בתפקיד נציג השירות.
2. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד נציג השירות המוצע כנדרש במכרז זה.
3. הנני מתחייב לשמש בתפקיד נציג השירות המוצע עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

חתימת נציג השירות המוצע - 1 תאריך

_____ _____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך-דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה /תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת

_____ _____ _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

4. נציג השירות המוצע - 2

בהתאם לאמת מידה 4 יינתן יתרון בניקוד האיכות למציע המציג בהצעתו עד שני נציגי שירות.

4.1 נציג השירות המוצע עומד בתנאי הסף לניסיון והשכלה כמפורט בסעיף 2.6.6.3 למכרז.

4.2 שם נציג השירות המוצע: _____

4.3 מספר ת"ז: _____

4.4 טלפון: _____

4.5 טלפון נייד: _____

4.6 דואר אלקטרוני: _____

4.7 החזקת תעודת עיוור / לקוי ראייה (אמת מידה 4.4) (יש לסמן בעיגול): כן / לא

אם כן, יש לציין מספר תעודת עיוור: _____

4.8 דובר ערבית כשפת אם / ברמת שפת אם (אמת מידה 4.5) (יש לסמן בעיגול): כן / לא

4.9 דובר רוסית כשפת אם / ברמת שפת אם (אמת מידה 4.5) (יש לסמן בעיגול): כן / לא

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

4.10 **על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של נציג השירות המוצע במתן שירותי תמיכה טכנית מעבר לנדרש בסעיף 2.6.6.3.3 למכרז, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות אמת מידה 4.2):**

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי נציג השירות המוצע	האם מדובר בשירותי תמיכה טכנית (כן/לא)	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

4.11 **על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של נציג השירות המוצע במתן שירותי תמיכה טכנית באופן ייעודי עבור אנשים עם מוגבלות, כהגדרתם במכרז זה, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 4.3):**

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי נציג השירות המוצע	האם מדובר בשירותי תמיכה טכנית (כן/לא)	האם השירות ניתן באופן ייעודי לאנשים עם מוגבלות, כהגדרתם במכרז זה (כן/לא)	תאריך תחילת אספקת השירות (חודש)	תאריך תחילת אספקת השירות (שנה)	תאריך סיום אספקת השירות (חודש)	תאריך סיום אספקת השירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייח ונייד	תפקיד

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

הצהרת נציג השירות המוצע - 2

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות מספר _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

4. ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע _____ (יש להשלים את שם המציע) **במכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן – "**המציע**") אני מוצע לשמש בתפקיד נציג השירות.
5. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד נציג השירות המוצע כנדרש במכרז זה.
6. הנני מתחייב לשמש בתפקיד נציג השירות המוצע עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

חתימת נציג השירות המוצע - 2 תאריך

_____ _____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך-דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה /תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת

_____ _____ _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5. <u>חתימת המציע, אישור עורך-דין וחתימת רואה-חשבון לשם זיהוי בלבד</u>

חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך-דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה /תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

חתימת רואה-חשבון לשם זיהוי בלבד

תאריך	שם מלא של רואה החשבון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח יד' אישור רואה חשבון על העסקת עובדים על ידי המציע

(אמת מידה 1.4)

תאריך:_____

לכבוד

_____ (שם המציע)

הנדון: **רציפות העסקת עובדים על-ידי המציע נכון למועד האחרון להגשת ההצעות**

אנו משרד רואה-חשבון _____, רואי החשבון המבקר של _____ (להלן: "המציע") (החברה המגישה הצעה למכרז **מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן – **המכרז**)), מאשר/ת כי ביקרנו את ההצהרה של המציע בדבר רציפות העסקת עובדים (לפחות תשעה חודשים ברציפות) הכלולה בהצעה למכרז של המציע (סעיף 1.5 לנספח יב' למכרז) המתייחסת למועד האחרון להגשת ההצעות המצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.

הצהרה זו הינה באחריות ההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצהרה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ונקטנו את אותם נהלי ביקורת אשר ראינו אותם כדרושים לפי הנסיבות. הביקורת בוצעה במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה. ביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המציע וכן הערכת נאותות ההצגה בהצהרה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, ההצהרה בדבר רציפות העסקת עובדים על-ידי המציע נכון למועד האחרון להגשת ההצעות הכלולה בהצעה למכרז של המציע (סעיף 1.5 לנספח יב' למכרז) משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה וזאת בהתאם לרשומות עליהם התבססה.

בכבוד רב,

רואי חשבון

_____

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר נקבע על ידי ועדה משותפת למנהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואה-החשבון.

 חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח טו' תכנית עבודה מוצעת

(סעיף 4.2.12 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן: "המכרז").

התכנית תיבדק בהתאם לקריטריונים המפורטים בסעיף 4.2.12 למכרז (אמת מידה 6.1).

הערה כללית: המציע יהיה רשאי לצרף מסמכים נוספים וכן להוסיף שורות נוספות, לפי הצורך, ובלבד שאורכו של נספח זה לא יעלה על 15 עמודים בסך הכל, כולל מסמכים שיצורפו לו. יובהר כי ככל שיצורף להצעה מסמך (כולל נספחים) בהיקף גדול מהאמור, ייבדקו 15 העמודים הראשונים במסמך (לפי סדר צירופם להצעה).

א. הצגת אופן הפעלת המערכות הקיימות והטכנולוגיה בה נעשה שימוש (המערכת התפעולית, מערכת לניהול תור טלפוני וכיו"ב), לרבות התייחסות לפתרונות מוצעים להתמודדות עם מקרי קיצון העלולים להוביל להשבתה חלקית או מלאה של פעילות מוקד השירות, כולל התייחסות ללוחות זמנים לביצוע **(15%)**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ב. ראשי פרקים מוצעים לאוגדן תפעולי ותיאור תכנית הדרכה מוצעת על-פי האוגדן התפעולי **(5%)**

_____

_____

_____

_____

_____

 חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ג. תהליך העבודה המוצע ליישום ומימוש הפרויקט (תיאור תהליך ההתאמה לדרישות המשרד ואמצעים אשר יועמדו לרשות המשרד לצורך ביצוע ההתאמה כאמור, כולל התייחסות למבנה המשמרות ואופן השתלבות שירות הניתן למשרד עם שירותים אחרים הניתנים על ידי המציע עבור לקוחות אחרים) **(25%)**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ד. דרכים ושיטות להתאמת השירות לקהלי יעד שונים (לרבות דוברי שפות שונות, מגזרים שונים וכיו"ב) (5%)

_____

_____

_____

_____

_____

_

 חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ה. התייחסות למנגנונים מוצעים פנים-ארגוניים להתמודדות עם קשיים וקונפליקטים תוך כדי מתן השירותים, לרבות התמודדות עם אירועים חריגים תוך כדי מתן השירותים (10%)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ו. כלים מוצעים להפעלת פיקוח ובקרה פנים-ארגוניים, לרבות שיטות דיווח, תיעוד ורישום – יש לצרף פורמטים מוצעים של דוחות אבחון מקצועיים, לרבות דוחות ביניים, שישמשו לתיעוד תהליך הטיפול על שלביו השונים (**5%**)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

 חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

_____

_____

_____

_____

_____

ז. תכנית לגיוס הצוות שיספק את השירותים, לרבות תהליכי המיון והסטנדרטיים המוצעים לבדיקה בעת גיוסם, תכנית הדרכות והשתלמויות לצוות העובדים לצרכי הכשרה וריענון, לרבות התייחסות למנגנונים מוצעים לניהול, שיתוף והפצת ידע בארגון בעת מתן השירותים וכן התייחסות למנגנונים מוצעים לשימור עובדים ומניעת תחלופה גבוהה בעובדים (**15%**)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ח. יתר הניקוד יינתן על בסיס התרשמות כללית (הצבת יעדי איכות ושירות ואמצעים להנחלתם במסגרת אספקת השירותים, הפגנת בקיאות בתחום הרלוונטי והיכרות עם אוכלוסיית היעד של המכרז וצרכיה, הקו המקצועי המנחה, רעיונות חדשניים ותוספות לשירות, בהירות וישימות התכנית המוצעת וכיו"ב) (**20%**).

הנני מתחייב לפעול בהתאם לתכנית העבודה שתאושר על-ידי המשרד.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח טז' חלקים חסויים בהצעה

(סעיף 5.3.9 למכרז)

אני, המציע **במכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** מבקש, שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעתי, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי:

מספר	סעיף במכרז	החלקים אשר המציע מבקש שיישארו חסויים	נימוק הבקשה (מתוקף איזה חוק / אסמכתא)
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			

מוסכם עלי, כי אם ועדת המכרזים תקבל את בקשתי הנ"ל, אזי אותם סעיפים יהיו חסויים בפניי ביתר ההצעות, שיוגשו למכרז זה.

הערה: כאמור בתת-סעיף 5.3.9 למכרז, מציע המבקש חלקים חסויים בהצעה מתבקש להשחיר את החלקים החסויים בהעתק ההצעה (העותק שאינו עותק המקור).

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח יז' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז

(סעיף 5.9.4 למכרז)

1. ועדת הגרלה

חברי ועדת המכרזים המשרדית (יו"ר הוועדה, נציג חשבות ונציג לשכה משפטית) יהיו חברי ועדת ההגרלה ויו"ר הוועדה יהיה נציג נוסף של הלשכה המשפטית.

2. נוהל עבודה

א. עם קבלת החלטת ועדת המכרזים המשרדית אודות הצורך בקיום הגרלה, תשלח למציעים שאמורים לקחת חלק בהגרלה, הודעה על מועד עריכת ההגרלה ועל האפשרות לשלוח נציגים מטעמם להגרלה. מציע אשר לא ישלח נציג מטעמו, תיערך ההגרלה שלא בנוכחות נציגו.

ב. ועדת ההגרלה תרשום פרוטוקול אשר יתעד את מהלך ההגרלה ותוצאותיה. הפרוטוקול ייחתם על ידי כל חברי הוועדה.

ג. ועדת ההגרלה תיידע את המציעים בדבר תוצאות ההגרלה.

ד. שמות המציעים אשר השתתפו בהגרלה יהיו פתוחים לעיון.

3. שיטת ההגרלה

א. הוועדה תכין רשימה של המציעים המשתתפים בהגרלה ופתק השתתפות זהה לכל מציע עליו יירשם שמו ומספרו הסידורי.

ב. כל פתק השתתפות ייחתם בידי חברי הוועדה.

ג. פתקי ההשתתפות יקופלו ויוכנסו לתוך קופסה.

ד. יו"ר הוועדה ישלוף פתק השתתפות אחד מן הקופסה.

ה. המציע אשר שמו ומספרו יופיעו על הפתק שהוצא – יוכרז כזוכה בהגרלה לצורך מתן השירות, ולאף אחד מהמציעים האחרים לא תהיינה כל טענות או השגות על כך.

 חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח יח' הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה

(סעיף 3.3.5 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן – "המכרז").

אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

1. ידוע לי כי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת המכרז, אדרש לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בנספח כא'3 ובתשובות ההבהרה של המשרד בנושא ביטוחים במלואן.
2. בחנתי בטרם הגשת ההצעה על ידי מול חברת הביטוח המבטחת אותי את יכולתי לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.
3. ידוע לי כי הגשת פוליסה או נספח ביטוחי לאחר הזכייה במכרז שלא כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות והתשלום בהתאם, בהתאם למפורט בסעיף 5.7 למכרז.

חתימת המציע:

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך-דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר_____ מר / גברת _____ שזיהה /תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח יט' הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות

(סעיף 5.12 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן – "המכרז").

אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

ידוע לי כי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת המכרז, ההסכם שייחתם עמי יפורסם במלואו באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), כאמור בסעיף 5.12 למכרז.

(יש לסמן X במקום המתאים)

❑ הנני מסכים לפרסם את ההסכם החתום על ידי במלואו.

❑ הנני מבקש שלא לפרסם את החלקים הבאים בהסכם, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי, בהתאם לאמור בהחלטת הממשלה, וזאת מהנימוקים הבאים (חובה לנמק ולפרט):

מספר	סעיף בהסכם	החלקים אשר המציע מבקש שיישארו חסויים	נימוק הבקשה (מתוקף איזה חוק / אסמכתא)
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

ידוע לי כי ההחלטה הסופית באשר לחסיון המידע המפורט לעיל תהיה נתונה אך ורק למשרד וכי המשרד יהיה רשאי, על-פי שיקול-דעתו הבלעדי, לדחות את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על ידי לעיל, בין היתר, אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק צפויה לי כתוצאה מפרסום המידע.

ידוע לי במידה שהמשרד ידחה את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על ידי לעיל, הנני רשאי לעתור כנגד ההחלטה בתוך 21 ימים כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה. זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן הצהרתי דלעיל אמת.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח כ' הצעת מחיר

(סעיף 4.3.1.1 למכרז)

מובהר כי טופס זה יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד (בשני עותקים)
אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז

תאריך: _____

לכבוד
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
ועדת המכרזים המשרדית
ירושלים

הנדון: **הצעת מחיר**

להלן הצעת המחיר במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה**, כנדרש במסמכי המכרז, בנספחים ובהסכם:

המחיר המוצע עבור הפעלה חודשית שוטפת של מוקד השירות, לא כולל מע"מ:

_____ (במילים: _____ שקלים חדשים, לא כולל מע"מ)

המחיר המוצע לא יעלה על המחיר המרבי שהוגדר על ידי המשרד – 42,000 ₪, לחודש, לפני מע"מ.

העלויות בהצעות יושוו על-סמך המחיר המוצע להפעלה חודשית שוטפת של מוקד השירות, לא כולל מע"מ, כפי שהוצע בהצעת המחיר. חישוב ציון המחיר של כל הצעה יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 4.3 למכרז.

ידוע לנו כי המשרד לא מתחייב לבצע את כל ההיקפים ו/או מרכיבי השירות המצוינים במפרט הדרישות. בכל מקרה, המשרד ישלם אך ורק על פי אספקת השירות **בפועל** ועל פי התנאים המצוינים בנספח כא' למכרז ודרישות מכרז זה.

כל המחירים בהצעה מתייחסים לכל הכמויות שפורטו במכרז על נספחיו. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, לפי חוק כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.

הצהרת המציע:

הננו מצהירים כי קראנו בעיון והבינונו את כל הפרטים של המכרז על כל נספחיו, כי ביכולתנו המקצועית, הכספית והארגונית לספק את השרות על-פי כל תנאי המכרז, כי אנו מסכימים לכל התנאים ובהתאם ערכנו את הצעתנו הנ"ל.

חתימת המציע:

 חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח כא' הסכם התקשרות

(סעיף 5.7 למכרז)

יובהר כי בשלב הגשת ההצעה המציע נדרש לצרף את ההסכם כאשר הוא חתום בתחתית כל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעמו במקום המתאים. המציע אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה לחתום על ההסכם בעמוד האחרון המיועד לחתימת הספק ואינו נדרש לאמת את חתימתו בחתימת עורך-דין.

שנחתם בירושלים, ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל המיוצגת על-ידי משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
(שתיקרא להלן – **"המשרד"**)

מצד אחד

לבין: שם הספק: _____
הרשום אצל רשם ה_____
במספר רישום: _____
וכתובתה לצרכי הסכם זה: _____
(שייקרא להלן – **"הספק"**)

מצד שני

מבוא

הואיל: והמשרד פרסם מכרז **מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** (להלן: "המכרז") כמפורט במכרז על נספחיו המצ"ב כנספח להסכם זה;

והואיל: והספק הציע לספק למשרד שירותים נשוא המכרז לרבות מתן השירותים המפורטים במכרז על נספחיו ובהצעת הספק על נספחיה המצ"ב כנספח להסכם זה (להלן: **"ההצעה"**);

והואיל: והספק זכה במכרז בכפוף להתחייבותו למלא אחר כל תנאי הסכם זה;

והואיל: והמשרד מעוניין בקבלת השירותים, המפורטים בהסכם זה, במכרז ובהצעה, באופן, במועדים ובתנאים, הכל כמפורט בהסכם זה, במכרז ובהצעה (להלן: **"השירותים"**);

והואיל: והמשרד מעוניין באספקת השירותים לאוכלוסיית היעד כהגדרתה במכרז (להלן: "הפונים");

והואיל: והצדדים מסכימים כי ההתקשרות ביניהם תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עבודה בין המשרד לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עבודה;

והואיל: והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את כל היחסים המשפטיים ביניהם בכל הקשור לאספקת השירותים;

לפיכך הותנה והוסכם בין הצדדים כדלהלן:

1. **הצהרות יסוד של הצדדים**

1.1. המשרד מצהיר בזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 כי ההוצאה הכרוכה בהסכם זה תוקצבה בחוק התקציב השנתי לשנת הכספים שבהם נחתם.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

1.2. הספק מצהיר בזה כי הוא כשיר ומורשה על פי כל דין לספק למשרד את השירותים המפורטים בהסכם זה; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו.

1.3. עוד מצהיר בזאת הספק כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.

2. **היתרים רישיונות ואישורים**

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלהלן:

2.1. כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין מאת הרשויות המוסמכות, לרבות בקשר עם אספקת השירותים, הספק מתחייב להציגם למשרד בכל עת שידרוש.

2.2. כי הוא מחזיק באישור תקף בדבר ניהול תקין שהוצא על ידי הרשם האחראי על המרשם בו הוא רשום (סעיף זה יחול רק על עמותות וחברות הרשומות גם לפי חוק הנאמנות).

2.3. מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות של הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.

2.4. הספק מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול אישור הניהול התקין וכן על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לספק את השירותים בהתאם להסכם זה.

2.5. מבלי לפגוע בכלליות סעיף זה, יודיע הספק מיד על כל עיקול שיוטל על זכויותיו במבנה או בציודו או בזכויותיו לפי הסכם זה – או חלקם.

3. **תקופת ההסכם**

3.1. הסכם זה נעשה לתקופה של שנה, החל מיום _____ או מיום החתימה על ההסכם ובסמוך ליום קליטת ההסכם במערכת מרכב"ה, ועד יום_____, או לאחר חתימת ההסכם ע"י המשרד, המאוחר מביניהם (להלן: "תקופת ההסכם").

3.2. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בארבע שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה, בכפוף לאישור התקציב מדי שנה בשנה, בהתאם ובכפוף למגבלות חוק התקציב, להוראות כל דין לרבות הוראות חוק התקציב, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו מכוחו ותנאי ההסכם שייחתם עם הספק.

3.3. ששת החודשים הראשונים להתקשרות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.

3.4. המשרד יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה בכתב של 30 (שלושים) ימים מראש לאחר מתן נימוקים אודות סיבת הביטול.

3.5. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.

3.6. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, או במקרה של ביצוע פשע על ידו או על ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהיה המשרד, באישור המנהל הכללי, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.

3.7. מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד, והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה – כבכל עניין אחר – בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

3.8. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הספק מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה, בנוסף ומבלי לגרוע מחובתו של הספק על פי האמור בסעיף 8.7 להלן. מובהר כי הספק אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.

3.9. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.

3.10. לעניין ספק שהוא חברה או שותפות בלבד, במהלך תקופת ההתקשרות יידרש הספק להציג בפני המשרד או נציג מטעמו נסח חברה / שותפות עדכני בהתאם להוראת תכ"ם 7.4.1.2. אי הצגת הנסח כאמור תוך 30 יום ממועד הדרישה יהווה עילה להפסקת התקשרות המשרד עם הספק.

3.11. הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למשרד המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המשרד. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:

3.11.1. ימסור הספק למשרד ו/או למי מטעמו על פי דרישתו, כל מידע על הפונים, דרכי מתן השירות בפועל וזאת לכל המאוחר בתוך 30 יום ממועד סיום הסכם זה וכל האמור ללא כל תשלום נוסף. למשרד תהיה זכות שימוש בלתי מסויגת או מוגבלת בהיקף או בזמן במידע ויהיה רשאי להעביר זכות שימוש זו לכל צד שלישי זה לפי שיקול דעתו, בתשלום או שלא בתשלום.

3.11.2. יעביר את כל המידע על הפונים שקיבלו שירותים במסגרת ההסכם וכן את כל הפרטים לגביהם לספק החלופי כולל המלצות להמשך טיפול.

3.11.3. יידע את כל העובדים המועסקים על ידי הספק מיד לאחר הודעת מי מהצדדים על סיום ההתקשרות.

3.11.4. יידע ויכין את הפונים שקיבלו שירותים במסגרת ההסכם לקראת סיום ההתקשרות עמו.

3.11.5. יידע את משכיר המבנה, ככל שמדובר במבנה מושכר, בדבר סיום ההתקשרות ומועדו.

3.11.6. ישלם את כל ההוצאות הדרושות לצורך סיום ההפעלה במקום.

3.11.7. יפעל בהתאם להוראות שיינתנו לו בעניין זה על ידי המשרד.

3.11.8. ימשיך את מתן השירות כפי שיידרש על ידי המשרד.

3.11.9. הספק לא יהיה זכאי לתשלום הוצאה ו/או פיצוי בגין הפסקת ההתקשרות מעבר לתמורה הראויה בעבור השירותים שביצע להנחת דעתו ושביעות רצון המשרד, עד למועד הפסקת ההתקשרות וזאת בכפוף לאמור בסעיף 5 להלן.

3.11.10. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים, הסבירים והמקובלים, העומדים לרשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מהפסקת ההתקשרות.

3.11.11. בתקופת ההודעה המוקדמת על הספק למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות ונהלי העבודה וכל המוטל עליו על פי תנאי המכרז וההסכם וזאת עד לסיום ההתקשרות. לעניין זה, "**הודעה מוקדמת**" – כאמור בסעיף 3.4 לעיל.

4. היקף השירותים שיסופקו לפי ההסכם

4.1. היקף השירותים שיסופקו לפי ההסכם מפורט בסעיף 2.2 למכרז.

4.2. ההתקשרות השנתית והביצוע יהיה מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות על ידי החשבות. על פי המפורט בסעיף 5 להלן.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

4.3. למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, **ולאישור ועדת המכרזים המשרדית**.

4.4. המשרד יהא רשאי תוך תקופת ההסכם, בהודעה מוקדמת של פרק זמן סביר, לצמצם את היקף השירות מכל סיבה שתיראה לו, והמחיר יופחת בהתאם על בסיס מחיר ההסכם והספק מסכים לכך מראש.

5. התמורה

5.1. מנגנון התשלום

5.1.1. המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש וכמפורט להלן:
הפעלה חודשית שוטפת של מוקד השירות, לא כולל מע"מ: _____ ₪ (במילים: _____ שקלים חדשים).

5.1.2. אחת לחודש במהלך תקופת הסכם זה יצרף הספק בפורטל את מסמכי חשבונית מס או חשבון, בהתאם לדין החל על הספק (להלן: דרישת תשלום), חתום אלקטרונית ואת המסמכים הנלווים המשמשים כאסמכתא, כולל דין וחשבון על הפעילות שבוצעה במהלך החודש החולף, לרבות:

5.1.2.1. פירוט איוש המוקד במהלך התקופה המדווחת – שעות פעילות בכל יום וכוח האדם שאייש את המוקד במהלך שעות הפעילות.

5.1.2.2. כמות פניות שהתקבלו במוקד במהלך התקופה המדווחת.

5.1.2.3. כמות פניות פתוחות נכון למועד הגשת הדוח.

5.1.2.4. כל דרישה אחרת שתועבר על ידי המשרד.

5.1.3. התשלומים יבוצעו רק לאחר שהדרישה תאושר על-ידי נציג המשרד ועל-ידי שאר הגורמים המוסמכים במשרד.

5.1.4. הרשות בידי המשרד לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואם או בחלקם. לא אישר המשרד את דרישת התשלום במלואה, על המשרד להודיע לספק בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מן הדוח ומדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו.

5.1.5. הספק מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד. המשרד רשאי לקזז מכל תשלום המגיע לספק בגין סכום עודף שקיבל מהמשרד.

5.1.6. התשלום כפוף לאישור של ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מדי שנה ובקיום תקציב בפועל. ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו על פיו, הוראות התכ"מ, תנאי ההסכם שייחתם עם הספק והוצאת הזמנת עבודה חתומה ומאושרת כדין.

5.2. תנאי תשלום

5.2.1. מועד התשלום יהיה לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד.

5.2.2. ספירת ימי האשראי לתשלום לספק תחל **ממועד הזנת חשבון תקין בפורטל** ובכלל זה כל המסמכים הנלווים הנדרשים.

5.2.3. במקרה שהחשבון נמצא **לא תקין** ונדחה על ידי המשרד יידרש הספק להגיש את הדיווח והמסמכים מחדש. מניין ימי האשראי יתחיל ממועד דיווח החשבון המתוקן.

5.2.4. במקרה שנשלחה לספק דרישה להשלמת מסמכים, מניין ימי האשראי יוקפא בהתאם ליום בו נדרשה השלמת המסמכים. לאחר השלמת המסמכים תמשיך ספירת ימי האשראי.

5.2.5. לא תינתן תמורה נוספת מעבר לאמור לעיל. התשלומים לעיל יהוו תמורה מלאה לכל הוצאותיו של הספק בגין מתן השירותים לפי הסכם זה.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5.2.6. למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יהא אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.

5.2.7. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין, ויתווסף אליה מס ערך מוסף כשיעורו ביום הוצאת החשבונית, ככל שהתשלום מחויב במע"מ.

5.2.8. המשרד יהיה רשאי לקזז מהחשבונות השוטפים פיצוי מוסכם שהחליט להטיל על הספק בעבור החודש שלגביו מתייחסת החשבונית בהתאם לאמור בסעיף 27 להסכם. במקרה שיוחלט על הטלת פיצוי מוסכם כאמור בהסכם זה יידרש הספק להציג חשבונית זיכוי ועד להצגתה לא תשולם לו כל תמורה בגין החשבונית שהציג כאמור ברישא של סעיף זה.

5.2.9. באחריות הספק להעביר למשרד אישור ניהול תקין ואישור לצורך ניכוי מס במקור בתוקף ליום התשלום. יובהר כי המשרד יהא רשאי שלא להעביר לספק את התמורה המגיעה לו בגין מתן השירות עד לקבלת האישורים כאמור.

5.2.10. הספק מתחייב להשתמש בכספים שיועברו על-ידי הממשלה, אך ורק למימון השירותים למען המטרה לשמה יועדו.

5.2.11. חל איסור מוחלט על הספק לגבות תשלום כלשהו מהפונים למוקד.

5.2.12. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 25 להלן, הספק מתחייב שלא לקבל מכל מוסד או גוף אחר מימון כספי בגין השירותים במסגרת הסכם זה אלא בכפוף לקבלת הסכמת המשרד מראש ובכתב.

5.2.13. מוסכם בין הצדדים כי היה והחשב הכללי במשרד האוצר לא יעביר למשרד את מלוא המימון החודשי בהתאם לתקציב המאושר של המשרד, יהיה המשרד רשאי לדחות חלקים מתשלום התמורה עד להשלמת המימון על ידי משרד האוצר.

5.3. **הצמדה**

5.3.1. המחירים, אשר יאושרו על-ידי ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראות החשכ"ל (החשב הכללי במשרד האוצר) בנושא הצמדה (הוראות תכ"ם 7.5.2.1 ו-7.5.2.2), המתעדכנות מעת לעת וכמפורט בנספח כא'4 למכרז.

5.3.2. **"יום הבסיס"** לצורך עדכון המחירים כאמור בסעיף 5.3.1 לעיל, וכמפורט בנספח כא'4 למכרז, הוא המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז – **28.05.2019**.

6. **קיזוז**

הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לספק על-פי הסכם זה כל סכום המגיע למשרד מהספק על-פי הסכם זה או מכוח כל הסכם אחר.

7. **השירותים שיסופקו לפי ההסכם**

7.1. במסגרת הסכם זה יסופקו שירותי הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה ובכלל זה השירותים המפורטים במכרז באמצעות, בין השאר, כוח האדם, שהוצע על-ידי הספק בהצעה והעומד בדרישות המפורטות במכרז.

7.2. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בנספח המצורף להסכם זה, בהתאם לדרישות המשרד, בצורה ובאופן ההולמים את מתן השירותים הנדרשים וברמה הגבוהה ביותר.

7.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב ליתן את השירותים בהתאם לנוהלי המשרד כפי שיהיו בתוקפם מעת לעת.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

7.4. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו או כבא לגרוע מהנהלים על פי הוראות התע"ס הרלוונטיות כפי שיהיו בתוקפם מעת לעת. כל התנאים שבהסכם זה יתפרשו כבאים להוסיף על חובות הספק, על הנהלים ועל סמכויות המשרד מעבר לקבוע בהוראות התע"ס.

7.5. גם באשר לשירותים המפורטים במכרז זה מובהר ומודגש כי המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת הספק, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן משמעותי, את העלות הכלכלית של אספקת השירותים.

8. פיקוח המשרד

8.1. הספק יתחייב לאפשר לבא כוח המשרד או מי שבא מטעמו בכל עת לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכמים שייחתמו בעקבותיו בכל הקשור למתן השירותים שהספק התחייב לתת. הספק מתחייב להישמע להוראות ב"כ המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירות כמפורט במפרט המכרז ובהסכמים שייחתמו בעקבותיו.

8.2. בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מזמן לזמן מאת המשרד, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה, להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.

8.3. הספק יתחייב להישמע להוראות בא כוח המשרד בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם שייחתם בעקבותיו.

8.4. הספק יימדד לפי מדדי איכות ותוצאה אשר יקבעו מעת לעת על ידי המשרד.

8.5. נציגי המשרד יעבירו את הערותיהם לספק והוא יהיה מחויב לתקן את הליקויים.

8.6. הספק מתחייב לדווח למשרד על כל אירוע חריג במסגרת אספקת השירותים כגון ניסיון אובדני, תאונה, פגיעת פונה בעצמו או בזולת, אשפוז, מוות או ביצוע עבירה במשפחה או באדם אחר הקשור לאספקת השירותים או על-ידי פונה או אדם אחר הקשור לאספקת השירותים, או על אירוע של חשיפת מידע חריג, וזאת מיד עם גילוי האירוע, בכתב ובטלפון.

8.7. הספק מחויב לשמור את כל המסמכים הקשורים לאספקת השירותים לפי הסכם זה, לרבות דיווחים שהועברו למשרד במהלך ההתקשרות, ובכלל זה חשבונית מס או חשבון, מלווה בדין וחשבון כמפורט בסעיף 5.1.2 לעיל, בהתאם לתקנות הארכיונים, התשט"ו-1955 והתקנות וההנחיות לביעור ושמירה כפי שמתפרסמות על ידי משרד ראש הממשלה, ארכיון המדינה, ובכפוף להנחיות המשרד.

8.8. המשרד יהיה רשאי לפרסם דוחות פיקוח ובקרה לציבור.

8.9. ידוע לספק כי נציג המשרד יהיה רשאי לבצע ביקורת, לרבות ביקורת פתע, על אופן ניהול מאגר המידע שינוהל כאמור בסעיף 9 להלן ואבטחתו. לצורך כך יאפשר הספק גישה לנציג המשרד לחומר המנוהל במאגר המצוי בשליטתו ו/או באחזקתו, ככל הנדרש לצרכי פיקוח ובקרה על פעולותיו.

8.10. עוד ידוע לספק כי אין בסעיף לעיל כדי לגרוע מסמכויותיו של רשם מאגרי מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, ובכלל זה סמכויות הפיקוח שניתנו לו.

9. ניהול מאגר המידע

9.1. חל איסור על הספק לאסוף מידע בניגוד לדין או לעשות שימוש במאגר המידע שיופעל על ידו לפי ההסכם באופן המנוגד לדין.

9.2. הספק אינו רשאי להעביר מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות או שנחשף אליו אגב ביצוע ההתקשרות לצד שלישי כלשהו.

9.3. הספק אינו רשאי לעשות שימוש במידע כאמור לכל מטרה אחרת שאינה קשורה ישירות לביצוע ההתקשרות.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

9.4. הספק מחויב להעביר דיווחים שוטפים בכל הנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע ודיווחים מידיים במקרה של חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש החורג מההרשאה שניתנה.
9.5. המידע שינוהל על ידי הספק לפי ההסכם במסגרת מאגר המידע יישאר בחזקתו רק למשך תקופת ההתקשרות האמורה בהסכם.
9.6. ידוע לספק כי עם סיום תקופת ההתקשרות, ובכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב, באחריותו להעביר את מאגר המידע לחזקת המשרד ו/או לדאוג למחיקת כל המידע מכל אמצעי המדיה שברשותו.
9.7. המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק תצהיר לאימות ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו.
9.8. אין באמור בסעיפים לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין.

10. **סטטיסטיקה ודוחות**
10.1. הספק יידרש להעביר לנציג המשרד דיווח מפורט בדבר פעילות מוקד השירות במסגרת אספקת השירותים, הדוחות יידרשו ברמה חודשית (יצורף לחשבונית החודשית) ושנתית (סיכום שנה):
10.1.1. סה"כ פניות שהתקבלו, כולל פילוח שבועי ויומי לפי שעות פעילות המוקד (ברמה שנתית).
10.1.2. קריאות פתוחות נכון למועד הגשת הדוח (חודשי).
10.1.3. מאפייני השיחות (חודשי, רבעוני ושנתי):
10.1.4. שפות הפנייה.
10.1.5. זמן המתנה עד מענה אנושי (ברמת השיחה וממוצע חודשי וזמני מקסימום).
10.1.6. שיעור שיחות שהופנו לגורם מטפל חיצוני.
10.1.7. שיעור שיחות שהופנו למענה אוטומטי.
10.1.8. שיעור שיחות ננטשות.
10.1.9. דוח כמות שיחות יוצאות (חודשי).
10.1.10. דוח כמות קריאות חוזרות באותו הנושא בפרק זמן של עד 48 שעות (חודשי).
10.1.11. זמן ממוצע לטיפול בפנייה – מפתיחה ועד סגירה (חודשי).
10.1.12. ניתוח נושאי פנייה – התפלגות נושאי פניה בחתכים שונים, מסקנות והמלצות כתוצאה מהניתוח (חודשי).
10.1.12.1. דיווחי זמן אמת (R.T.M) – בכלל זה פניות נכנסות, ממתינות, זמני המתנה ממוצעים ומקסימליים, אחוז מענה לפניות ממתינות בתור (מענה ונטישות), עמדות נציגי שירות בעבודה (סטטוס עמדות: פנוי, בשיחה, בהפסקה, לא פעיל וכיו"ב).
10.1.12.2. כל דיווח נוסף שיידרש על ידי המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
10.2. יודגש בזאת כי על הספק להגיש שני סוגי דוחות לצורך הפיקוח השוטף:
10.2.1. דוחות מעובדים בפורמט ממוחשב.
10.2.2. דוחות גולמיים שיופקו על ידו מרשם השיחות וכן דוחות מובנים מתוך מערכת המידע (CRM).
10.3. כל הדוחות יופקו ויועברו למשרד כקבצים ממוחשבים בכפוף להנחיות אשר יועברו אליו על ידי המשרד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל על הספק להעביר את כל הדוחות מודפסים ככל שיידרש לכך על ידי המשרד.
10.4. הספק יגיש סיכום שנתי לא יאוחר מה-1 בפברואר בכל שנה המתייחס לביצוע תכנית העבודה על ידו בשנת התקציב המסתיימת ב-31 בדצמבר של השנה הקודמת. הסיכום

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

השנתי יכלול, בין היתר, פירוט אודות אוכלוסיית היעד שקיבלה מענה במוקד השירות והרכבה.

11. **אחריות לתשלום הוצאות אחזקה והוצאות בגין אספקת השירותים**
11.1. הספק מתחייב לשאת בכל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים לרבות מנהלה כולל הנהלת חשבונות, הדפסות והוצאות משרדיות שונות, טלפון וכד'.
11.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יהא אחראי לכל התשלומים הקשורים למתן השירותים על פי דין ועל פי הסכם זה.
11.3. במידה שהספק לא ידאג לביצוע התשלומים כאמור, רשאי המשרד לשלם אותם בעצמו ולנכות את הוצאותיו עקב כך מהסכומים המגיעים לספק מהממשלה מכוח הוראות הסכם זה או כל הסכם אחר, ובלבד שניתנה לספק הודעה מראש ובכתב אודות הכוונה לבצע תשלום כאמור, והספק לא תיקן הפרתו בפרק הזמן האמור בהודעה.

12. **מועדי אספקת השירותים**
12.1. לפי הערכת המשרד הספק יידרש לתת מענה במסגרת אספקת השירותים לכ-500 פניות, מידי חודש, אשר מרביתן יתקבלו בשעות הבוקר והצהריים (9:00-13:00). מוקד השירות יפעל בימים ובשעות כמפורט להלן (סה"כ 45.5 שעות שבועיות):
12.1.1. בימי א' עד ה', בין השעות 8:30-16:00.
12.1.2. פעמיים בשבוע יפעל המוקד בין השעות 8:30-20:00.
12.1.3. המוקד לא יפעל בימי ו', בערבי חג וכן בשבתות ובחגים.
12.2. הרשות בידי המשרד להורות לספק ליתן את השירותים בזמנים אחרים מאלה הקבועים בהסכם, ובלבד שאין בכך, לדעת המשרד, משום הכבדה בלתי סבירה על הספק.

13. **התחייבות למתן שירות מלא**
13.1. הספק יתחייב למתן שירות מלא, בכפוף למחירים, הרשומים להלן, ובהתאם לכל הנדרש במכרז זה.
13.2. הספק יתחייב, כי יקצה את כל האמצעים הנדרשים למתן השירותים במועדים, בהיקף ובאיכות, המוצעים על-ידו במענה לכל הדרישות של מכרז זה. בנוסף, כל נותני-השרות מטעם הספק חייבים להיות בעלי עיסוק, רמה מקצועית, ידע וניסיון, המתאימים לדרישות של המשרד ולדרישות המקצועיות המקובלות בתחום.

14. **העסקת עובדים על ידי הספק**
14.1. הספק מתחייב להעסיק לצורך אספקת השירותים כוח אדם לפחות בהיקף ובעל כישורים, ניסיון והשכלה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
14.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להעסיק כוח אדם בהיקף ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים ומתן השירותים ברמה הגבוהה ביותר ובהתאם לדרישות המשרד ובכל מקרה לפחות בהיקף המפורט במכרז.
14.3. מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקזז מהתמורה שהוא חייב להעביר לספק עקב מתן השירותים, סכומים יחסיים, אם יתברר כי הספק אינו מקיים את מצבת כוח האדם בהתאם לדרישות המשרד והוראות הסכם זה.
14.4. הספק יהיה המעסיק הבלעדי של העובדים ולא יתקיימו כל יחסי עבודה בין המשרד לבין עובדי הספק. על הספק ליידע את עובדיו המועסקים על ידי הספק לצורך אספקת השירותים כי הם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק ולא של המשרד או גוף אחר.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

14.5. הספק לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כקבלן משנה.
14.6. מובהר ומודגש בזאת כי המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הוכחות על כך שהעובדים עומדים בדרישות המפורטות במכרז, בין השאר, לעניין מכסת כח האדם, השכלה וניסיון.
14.7. במקרים מיוחדים, בהם לפי שיקול דעת המשרד עובד שאותו מבקש הספק להעסיק לצורך אספקת השירותים אינו מתאים לעבודה, על אף העובדה שמתקיימות בו דרישות ההשכלה והניסיון המפורטים במכרז – יהיה רשאי המשרד להתנגד לקבלת השירותים באמצעות אותו עובד.
14.8. כמו כן מובהר ומוסכם כי התנהגות של אחד או יותר מן העובדים שלא בהתאם להוראות חוק או להוראות המקצועיות המקובלות לגביו או באופן שיש בו לדעת המשרד משום פגיעה בפונים – תחשב כהפרת הסכם זה על ידי הספק, תינתן לספק האפשרות לסיים את העסקתו של אותו עובד על פי דין ו/או לתקן את ההפרה, ככל והדבר ניתן, לשביעות רצון המשרד. במידה והספק לא יעשה כן ייחשב הדבר כהפרת הסכם זה על ידי הספק.
14.9. הספק לבדו יהיה אחראי לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי העובד או קבלן המשנה שיועסקו על ידו.
14.10. הספק הוא האחראי הבלעדי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים המועסקים לצורך אספקת השירותים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; וכן לקיום מלא ושלם של כל ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה להסכמים קיבוציים החלים עליהם.
14.11. הספק מתחייב כי שכרם של כל העובדים הסוציאליים שיועסקו על ידו לצורך מתן שירותים על פי הסכם זה.
14.12. הספק מתחייב כי אם יעסיק נערים הדבר יהיה בהתאם להוראות חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952 (להלן: החוק) בשים לב להוראות סעיפים 33 ו33א לחוק.
14.13. מובהר כי הפרת הוראות חוקים וצווי הרחבה אלה, תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.
14.14. הספק ידאג להדרכה והשתלמויות מקצועיות נוספות לצוות המועסק על-ידו וייועד לאספקת השירותים, שייערכו לפי דרישה ובתיאום עם נציגי המשרד, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה וכן לצורך לימוד והכשרה לגבי תוכנות חדשות והתפתחויות טכנולוגיות אחרות ככל שיהיו כאלה במהלך תקופת ההתקשרות. כמו כן, המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בהשתלמויות מקצועיות בנושאים לפי שיקול דעתו של המשרד.
14.15. המשרד זכאי בכל עת לקבל מהספק תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי הספק.
14.16. הספק מתחייב לחתום על תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום בנוסח המצורף להסכם זה.

15. **העסקת קבלני משנה על ידי הספק**
15.1. הספק אינו רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה, אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מהמשרד.
15.2. האמור בסעיפים 15.3 עד 15.8 שלהלן יחול רק במקרה שהספק יורשה להעסיק קבלני משנה.
15.3. יודגש כי הספק ייחשב לקבלן הראשי ויהיה האחראי הבלעדי על פי דין לאספקת השירותים ותוצריהם, לרבות אספקת השירותים על ידי כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו, וכל מי מטעמם. כמו כן, התחייבויותיו לגבי עובדיו תהיינה תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה וכל אחד מעובדיהם. בין היתר, יהיה הקבלן אחראי על כל הפעולות של מי מעובדי קבלני המשנה שהוא יעסיק לצורך מתן שירותים נשוא מכרז זה, לרבות כל נזק

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

במידה שיגרם כתוצאה מפעילותו של עובד קבלן המשנה, על הספק יהיה לשאת בקנסות בגין פעילות קבלני המשנה במסגרת ההסכם ומכל המשתמע מהיותו הזוכה במכרז וספק השירותים האחראי מול המשרד.

15.4. ההסכם בין הספק לקבלן המשנה יהיה תואם במדויק את כל תנאי מכרז זה ולא יכיל הוראה הסותרת או המצמצמת את זכויות המשרד על פי מכרז זה.

15.5. ההסכם לא ישחרר את הספק ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המשרד.

15.6. הספק ידאג כי כל קבלני המשנה מטעמו יחזיקו במשך כל זמן התקשרותם עמו לצורך מתן שירותי מכרז זה את המסמכים הבאים:

15.6.1. במידה שקבלן המשנה הינו תאגיד - אישור רישום התאגיד אצל הרשם הרלוונטי לפי כל דין.

15.6.2. אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות וגופים ציבוריים התשל"ו- 1976, לרבות אישור בדבר עוסק מורשה, ניהול פנקסי חשבונות ואישור מע"מ.

15.7. המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק בכל עת להחליף קבלן משנה ו/או מי מעובדיו, כולם או מקצתם, שיועסק על-פי מכרז זה מטעם הספק, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הספק ו/או קבלן המשנה מטעמו, ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם על-פי מכרז זה מיד ויוחלפו על-ידי הספק לפי הצורך. מודגש כי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.

15.8. מובהר בזאת כי בכל מקרה המשרד יתקשר אך ורק עם הספק ולא תהיה למשרד כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם עם קבלן המשנה.

16. **משמעות הקביעה כי הספק או מי מטעמו הם עובד המשרד**

16.1. מוסכם על הצדדים, כי היה וייקבע מסיבה כל שהיא, כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את הספק כעובד המשרד, הרי ששכרו של הספק יחושב למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על-פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של מתן השירותים; ועל הספק יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.

16.2. היה וייקבע, כי עובד של הספק סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על הספק לשפות את המשרד, מיד עם דרישה על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור, זאת לאחר שהמשרד הודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור ויאפשר לו להתגונן כנגדה.

16.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לספק מהמשרד.

17. **שימוש בכלים ובחומרים**

17.1. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים את כל הציוד והכלים כמפורט במכרז.

17.2. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי הספק ועל חשבונו, אלא אם יוסכם אחרת מראש ובכתב לרבות רכישת הכלים והחומרים בהיקף ובאיכות הנדרשים לאספקת השירותים בהתאם להוראות הסכם זה ולדרישות המשרד.

17.3. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.

17.4. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

18. **איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

18.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.

18.2. על אף האמור, הספק אינו רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיש בו – לדעת המשרד – משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.

19. **נזיקין**

19.1. הספק יישא לבדו באחריות על פי דין בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.

19.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.

19.3. הספק מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא, לרבות כאלה הנובעים ממעשיו או מחדליו, בהתאם לאחריותו החוקית של הספק, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד ובלבד שניתנה לספק ההזדמנות להתגונן בפני כל תביעה ו/או דרישה כאמור.

20. **חובת ביטוח**

הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ולהציג למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים את הביטוחים הכוללים הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

20.1. **ביטוח חבות המעבידים**

20.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

20.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

20.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם;

20.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

20.2. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

20.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

20.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

20.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY;

20.2.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;

20.2.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

20.3. **ביטוח אחריות מקצועית**

20.3.1. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;

20.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר להפעלת מוקד טלפוני לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה, סיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות אנשים עם עיוורון או לקות ראייה הזקוקים לסיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות לרבות תוכנות קוליות הממירו מלל לקול, צגי ברייל הנתמכים על ידי תוכנה קולית, תוכנות הגדלה, טמ"ס למיניהן, סורק מדפוס לשמע, טלפונים חכמים, אפליקציות מונגשות לעיוורים ולרבות הפעלת אתר אינטרנטי ייעודי, תוך שימוש במערכות Call Center וניהול פניות מסוג CRM, ניהול מעכב והפקת דוחות שירות והפעיל מערכת להשתלטות מרחוק, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;

20.3.3. גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

20.3.4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

20.3.4.1. מרמה ואי יושר של עובדים;

20.3.4.2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;

20.3.4.3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;

20.3.4.4. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;

20.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

20.4. **כללי**

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

20.4.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים,** בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל;

20.4.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח על-ידי אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;

20.4.3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;

20.4.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;

20.4.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;

20.4.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

20.4.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

20.4.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

20.5. העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות על-ידי המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים עד למועד חתימת ההסכם.

20.6. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בתוקף.

20.7. הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות על-ידי המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

20.8. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכוני רכוש וחבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

20.9. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי הדין ועל פי הסכם זה.

21. זכויות יוצרים ושיתוף פעולה עם חוקרים

21.1. זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות דוחות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למשרד, והתמורה לפי הסכם זה תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. על אף האמור, הספק רק באישור מראש של המשרד רשאי לפרסם דוחות ומחקרים כאמור בסעיף זה, ובלבד שהפרסום לא ייעשה תמורת תשלום מעבר לכיסוי ההוצאות. בכל פרסום מחקר כאמור, ייאמר בפרסום כי השירותים מסופקים במימון המשרד וכי הפרסום נעשה באדיבותו של המשרד.

21.2. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".

21.3. הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיורשו על ידי המשרד בביצוע מחקרים במסגרת אספקת השירותים, בכפוף להוראות הדין ולשמירת הפרטיות.

22. פרסום אודות השירות על ידי הספק

22.1. הספק מתחייב שלא לפרסם מידע הנוגע לשירותים שיינתנו לפי מכרז זה, ובכלל זה מידע הנוגע לטיפול בפונים המקבלים שירות מכוח מכרז זה, לרבות מידע על הפונים עצמם, לא למסור כל מידע לגורמים אחרים לרבות לתקשורת, באופן יזום או שלא יזום, ולא לעשות שימוש כלשהו במידע אודות הטיפול בפונים לצרכים שיווקיים, הכל מבלי שקיבל לכך אישור מראש ובכתב ממנהל המינהל ומדוברות המשרד.

22.2. השירותים הניתנים על-ידי הספק יוצגו כלפי עובדיו ומעסיקיו וכלפי ציבור הנהנים משירותים אלה, כפעולות ושירותים הניתנים לפי הזמנת המשרד, תחת פיקוחו ובעידודו או כנהנים מתמיכתו – הכול לפי העניין. אולם, למען הסרת ספק מודגש כי אין יחסי עבודה בין העובדים המספקים את השירותים לבין המשרד.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

22.3. בכל פרסום שיפרסם הספק, מודפס או אלקטרוני, הנוגע לשירותים הניתנים לפי הסכם זה יציין הספק לצד שמו את שם המשרד: "משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה"; סמל המשרד; סמל המדינה.

22.4. על גבי השלטים בפתחם של כל אחד מהמבנה/ים שיועמד/ו על ידי הספק לצורך אספקת השירותים לפי המכרז וההסכם יצוין לצד שם הספק גם את שם המשרד: "משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה"; סמל המשרד; וסמל המדינה.

23. **פרסום ההתקשרות על ידי המשרד**

23.1. ידוע לספק כי בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), הסכם ההתקשרות עמו יפורסם בנוסחו המלא והסופי בתוך חודש ימים מיום חתימתו ויועלה לאתר המרכזי לחופש המידע שכתובתו www.foi.gov.il הפרסום יחול גם על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר פרסום ההתקשרות.

23.2. במקרים בהם קיים חריג בדין לפרסום, יפורסמו חלקי ההסכם שאין מניעה לפרסמם, תוך ציון הנתונים שלא פורסמו והעילה לאי פרסומם כאמור בהחלטת הממשלה.

24. **שמירת סודיות ואבטחת מידע**

24.1. כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי הספק, או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לא ימסרו ולא יועברו ללא אישור המשרד מראש ובכתב.

24.2. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.

24.3. מובהר כי בגדר מידע לא ייכלל מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי הספק עובר לתחילת התקשרות זו שלא עקב הפרת חובת הסודיות ו/או מידע אשר גילויו נדרש בצו של רשות מוסמכת ועל פי דין.

24.4. הספק מתחייב להחתים כל מי שעובד אצלו ושעשוי להיחשף למידע כאמור על התחייבות שלא לעשות שימוש במידע ללא אישור המשרד מראש ובכתב, בנוסח המצורף להסכם זה.

25. **העברת זכויות**

25.1. הספק אינו רשאי להעביר ביצוע הסכם זה או כל טובת הנאה או זכות או חובה לפי הסכם זה, לאחר ובמיוחד לכל ספק, חברה משנה או חברת-בת, או חברה אחרת כל יחיד או תאגיד בכל דרך שהיא בלא שיקבל לכך את הסכמת המשרד מראש ובכתב.

25.2. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של הספק על פי ההסכם אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.

25.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת הספק להסב זכויות או חובות.

25.4. לעניין סעיף זה, "**הסבת זכויות**" – העברת 25% מכוח ההצבעה בגוף המוסמך לקבל החלטות שוטפות אצל הספק, או בהעברת 25% מהבעלות על הספק, מובהר כי האמור בסעיף זה לא יחול על חברה ציבורית כהגדרתה בחוק החברות, התשנ"ט-1999.

26. **נציג המשרד**

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

26.1. נציג המשרד לעניין הסכם זה הוא מנהל מינהל מוגבלויות – אגף הכרה ותוכניות – השירות לאדם עם מגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה, או מי שמחזיק בייפוי כוח מטעמו/ה לשמש כנציג המשרד לעניין הסכם זה.

26.2. הזכות בידי המשרד להחליף את נציגו מעת לעת, ובלבד שייתן על כך הודעה בכתב.

27. **אי מילוי חיוב על ידי הספק**

27.1. היה ולא מילא הספק חיוב מחיוביו ולא תיקן הפרתו בתוך הזמן שייקבע בהודעת המשרד מראש ובכתב, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:

27.1.1. לבצע במקום הספק את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את הוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לספק לפי הסכם זה.

27.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

27.1.3. להפסיק את אספקת השירותים לפונים, כולם או חלקם, באמצעות הספק.

27.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 27.1 לעיל, מובהר כי בגין הפרת התחייבויותיו של הספק בקשר למועדי הביצוע והאספקה של התוצרים לפי מכרז זה ו/או התאמתם לדרישות התכולה כמפורט במכרז יהיה זכאי המשרד לגבות פיצוי מוסכם כמפורט להלן:

מרכיב איכות השרות	סעיף במכרז	מפתח חיוב פיצוי מוסכם
תלונות מוצדקות בנוגע לאיכות השירותים המסופקים על ידי הספק	-	א. עד שתי תלונות מוצדקות במהלך חצי שנה קלנדרית – לא ייגבה פיצוי מוסכם. ב. בין שלוש לשבע תלונות מוצדקות במהלך חצי שנה קלנדרית – ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 500 ₪ בגין כל תלונה. ג. מעל שבע תלונות מוצדקות במהלך חצי שנה קלנדרית – ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 1,000 ₪ בגין כל תלונה והדבר ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם ויחול האמור בסעיף 27.10 להלן. לעניין סעיף זה, **"תלונה מוצדקת"** – כל דיווח בכתב או בעל פה שהתקבל אצל המשרד ונמצא מוצדק, בנוגע לפעילות הספק ולאיכות השירותים הניתנים על ידו, לרבות מסירת מידע שגוי ובלתי מקצועי, מתן מענה בלתי מקצועי של מי מבין אנשי הצוות שהועמדו על ידי הספק, סירוב לספק שירות באופן בלתי-מוצדק ומבלי שניתן לכך אישור המשרד מראש, אספקת השירותים באופן שאינו תואם את ערכי התרבות והדת ואורח החיים של אוכלוסיית היעד של המכרז וכיו"ב.
אי עמידה בלוחות הזמנים לטיפול בפנייה	2.4.5 למכרז	א. בגין איחור במשך הטיפול בפנייה של עד 2 ימי עבודה מעבר למפורט בסעיף 2.4.5 ולנספח א'2 לא ייגבה פיצוי מוסכם. ב. בגין כל יום איחור מעבר ל-2 ימי עבודה ייגבה פיצוי מוסכם בסכום של 100 ₪.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

מרכיב איכות השרות	סעיף במכרז	מפתח חיוב פיצוי מוסכם
		ג. בגין שישה מקרים של איחור או יותר באותו רבעון יחול האמור בסעיף 27.10 להלן. **לעניין סעיף זה לא ייחשב כאיחור איחור הנובע מגורם שאינו בשליטתו של הספק. מובהר כי השאלה האם האיחור נבע מגורם שאינו בשליטתו של הספק נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.**
אי עמידה בדרישות המכרז לעניין איוש מוקד השירות ושעות פעילות המוקד	-	א. בגין מקרה ראשון במהלך חצי שנה קלנדרית – לא ייגבה פיצוי מוסכם. ב. בין שניים לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדרית – הספק ייקנס בגין כל מקרה בסכום של 250 ₪. ג. מעבר לחמישה מקרים – ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 500 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 27.10 להלן. לעניין סעיף זה, **"מקרה" –** לרבות הפעלת מוקד השירות במתכונת מצומצמת מזו הנדרשת במכרז, אי מענה לפניות שהתקבלו במוקד השירות לא בשל עומס פניות וכיו"ב.
אי-עמידה בהנחיות ונהלים לעניין שמירת סודיות ואבטחת מידע	-	א. בגין מקרה ראשון במהלך חצי שנה קלנדרית – הספק לא ייקנס. ב. בין שניים לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדרית – הספק ייקנס בגין כל מקרה בסכום של 250 ₪. ג. מעבר לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדרית – הספק ייקנס בסכום של 500 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 27.10 להלן.
אי-עמידה בדרישות לעניין שמירה ותיעוד מסמכים	סעיף 8.7 להסכם ההתקשרות	במקרה של אי-עמידה בדרישות המכרז ו/או ההסכם לעניין שמירה ותיעוד של מסמכים, לרבות פניות שהתקבלו במוקד השירות ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 10,000 ₪ ויחול האמור בסעיף 27.10 להלן. לעניין זה, **"מקרה"** – אי-העברת חומרים למשרד הנוגעים לאספקת השירותים, לרבות אך לא רק במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, ובכלל זה פניות שהתקבלו במוקד השירות ו/או מסמכים אחרים הנוגעים למקבלי השירות מכוח ההסכם, ו/או היעדר תיעוד חלקי או מלא של מסמכים בהתאם להוראות ההסכם

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

מרכיב איכות השרות	סעיף במכרז	מפתח חיוב פיצוי מוסכם
		ולהוראות כל דין, והכל במהלך ההתקשרות או עם תום תקופת ההתקשרות.
מתן דו"חות חלקיים או חסרים למשרד על הפעילות המבוצעת על ידי הספק או איחור בהעברת דיווחים לפי ההסכם או דרישות המכרז	-	א. בגין כל מקרה ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪. ב. מעבר לעשרה מקרים הדבר ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו כל האמור בסעיף 27.10 להלן. לעניין זה, "**מקרה**" – לרבות העברת דיווחים חסרים, לא מדויקים או שגויים, איחור במועד העברת הדיווחים, דיווחים בפורמט שונה מהפורמט שהוגדר במכרז וכיו"ב.
דיווח שקרי	-	א. בגין מקרה ראשון ייקנס הספק ב-1000 ₪. ב. בגין מקרה שני ייקנס הספק ב-1500 ₪. ג. בגין מקרה שלישי ייקנס הספק ב-2000 ₪ ויחול האמור בסעיף 27.10 להלן. לעניין זה, "**דיווח שקרי**" – דיווח שקרי על זמן הנסיעה, מספר קילומטר, פרטי הנהג, פרטי המלווה או כל דיווח שקרי אחר.

27.3. הסכומים הנקובים לעיל יישאו הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן, בהתאם לשיעור עלייתו בין המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז (אשר יהיה מדד הבסיס) ובין המדד הידוע במועד כל הפרה (אשר יהיה המדד הקובע).

27.4. מוסכם על הצדדים, כי שיעורי הפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל הינם ראויים ומשקפים את הנזק הצפוי למשרד כתוצאה מהפרות מצד הספק, ולא תהא למי מהצדדים כל טענה בדבר חוסר סבירותם או בדבר היותם קנס מוסווה. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי אין בפיצויים המוסכמים הללו למצות את זכותו של המשרד או לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לו על פי דין או הסכם.

27.5. מובהר כי פיצוי מוסכם יוטל על הספק רק במקרה של הפרה אשר לא תוקנה גם לאחר קבלת התראה בכתב על כך מהמשרד, ולאחר שניתנה לספק שהות סבירה לתיקון הטעון תיקון. ככל שנתקיימו נסיבות המצדיקות הטלת יותר מפיצוי אחד, יהיו מנגנוני הפיצוי בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל.

27.6. פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בהוראות סעיף זה יקוזז על ידי המשרד מהחשבונות השוטפים. המשרד ישלח לספק את התחשיב החודשי של קיזוז הפיצויים המוסכמים והספק יפחית סכום זה מחשבונית המס המוגשת לתשלום למשרד בכפוף לאמור בסעיף 5.2.8 לעיל.

27.7. בכל מקרה של ביטול ההסכם על ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם זה עבור התקופה שעד לביטול ההסכם בקיזוז הסכומים המפורטים בהסכם זה.

27.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על ידי הספק.

27.9. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

27.10. למרות האמור בסעיף 3.4 לעיל, במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, בין היתר על-פי סעיפים 2, 3, 5, 7, 8, 14, 18, 24, 25, 28, 32 בהסכם זה, או במקרה של ביצוע פשע על-ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהא המשרד, באישור מנהלו הכללי, רשאי לנקוט בכל אחת מן הסנקציות האמורות בסעיפים 27.1.1 עד 27.1.3 ולבטל את ההסכם, ללא התראה מוקדמת.

27.11. בכל מקרה, המשרד יהא רשאי לחלט את הערבות, כאמור בסעיף 28 להלן.

28. ערבות

28.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות הספק על-פי תנאי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, יעמיד הספק על חשבונו ערבות בנקאית בלתי תלויה לטובת המשרד, בסכום של _____ (5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ).

28.2. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם.

28.3. נוסח הערבות יהיה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.

28.4. עלויות הערבות יחולו על הספק בלבד.

28.5. הספק יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.

28.6. לא האריך הספק את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות בהתאם לכללים בהוראת תכ"ם 7.5.1.1, גם אם הספק מילא אחר יתר חיוביו.

28.7. המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות אם הוא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהספק ולא ניתן לקזז תשלום זה מהתשלומים המגיעים לספק בתוך שלושה חודשים.

28.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הספק הפר או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה, או לא תיקן מעוות על-פי דרישת המשרד, וכן בהתאם להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.

28.9. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לספק.

28.10. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על הספק לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

29. חוזה ואישור שימוש בפורטל ספקים

29.1. בהתאם לסעיף 2ג לחוק עסקאות גופים ציבוריים ולהוראת תכ"ם 7.7.1.1, על הספק להירשם במערכת פורטל ספקים לפני תחילת התקשרותו עם המשרד.

29.2. לצורך הרישום במערכת, על הספק ליצור קשר עם החברה המנהלת ("ענבל חברה לביטוח בע"מ") בטלפון 03-9778799.

29.3. על הספק לצרף להסכם ההתקשרות עם המשרד את חוזה השימוש בפורטל הספקים כשהוא חתום על ידו ועל ידי החברה המנהלת. בנוסף, יצרף הספק אישור על שימוש בפורטל הספקים מהחברה המנהלת.

30. תניית שיפוט

הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה להפרתו ולביטולו יהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

31. כתובות והודעות

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

31.1. כתובת הספק היא כמפורט בראש ההסכם.
31.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לספק, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.
31.3. הספק רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות המשרד.

32. **ביקורת**
32.1. נציג המשרד וכן חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירותים, או בתמורה הכספית נשוא מכרז זה.
32.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר וכן הוכחות לתשלום הוצאות שוטפות עבור מתן השירותים.
32.3. מטרות הביקורת הן, בין היתר, לבחון את חוסנו הפיננסי של הספק, לוודא שהתשלום שמועבר לספק עבור מתן השירותים אכן משמש לאותם שירותים, ולפקח על עמידת הספק בדרישות חוקי העבודה וכל דין אחר.
32.4. הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הכל בתנאי שהמידע והמסמכים המבוקשים רלוונטיים למטרות הביקורת המפורטות לעיל. דרישת מידע או רשומות על ידי המשרד תהיה כפופה לדין.
32.5. במקרים בהם יראה המשרד צורך לבדיקה מעמיקה ויסודית של השכר, יועברו תלושי שכר לביקורת.
32.6. על הספק להפריד בניהול חשבונותיו בין הפרויקטים השונים כך שכל ההכנסות וההוצאות הקשורות להפעלת השירות ירשמו אך ורק בחשבונות אלו כך שניתן יהיה לאתר את הוצאות הפרויקט והכנסותיו על פי מרכיבי התקציב.
32.7. הספק יידרש להמציא דוחות חשבונאיים מפורטים על-פי סעיפי ההוצאה בהתאם לדרישות רואה-חשבון מטעם חשב המשרד.
32.8. דוחות כספיים שיופקו לשימוש הנהלת המינהל יהיו חייבים באישור רואה חשבון.
32.9. הספק מתחייב להעביר למשרד כל מסמך נוסף, לפי דרישת המשרד.
32.10. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

33. **שינוי בהסכם או בתנאים**
מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.

34. **מיצוי זכויות**
מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

35. **תחילת הפעילות מכח המכרז וההסכם**
35.1. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו כי ההתקשרות ואספקת השירותים לא יחלו, כל עוד הוא לא יבצע את כל הפעולות הנדרשות במכרז.
35.2. הספק מצהיר בזאת, כי ידוע לו, כי הוא יהא זכאי לתשלום עבור השירות שניתן, רק לאחר שיהיה בידיו הסכם חתום כדין על-ידי שני הצדדים.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המשרד		הספק	
_____	_____	_____	_____
תאריך		תאריך	
_____		_____	

אני הח"מ _____ עורך-דין מאשר כי _____ אשר חתמו בנוכחותי, מוסמכים לחתום בשם הספק על הסכם זה וחתימתם מחייבת את הספק.

תאריך	עורך-דין / רואה-חשבון
_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

<u>תקציר הסכם ההתקשרות</u>

להלן תקציר הסכם התקשרות בנושא הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה אשר יפורסם ביחד עם הסכם ההתקשרות בהתאם לסעיף 23 להסכם ההתקשרות:

סוג ההליך שמכוחו מבוצעת ההתקשרות: מכרז פומבי מספר **120/2019**.

הגורם המאשר את ההתקשרות: ועדת המכרזים המשרדית.

מועד ומספר פרוטוקול החלטה [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: פרוטוקול מספר ___ מיום ___/___/____.

המועד האחרון להגשת ההצעות [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: ___/___/___.

"מדד הבסיס" – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה – המדד הידוע ביום [ימולא לאחר בחירת הזוכה] **–** ___/___/___.

מספר מנו"ף [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: _____

הצדדים להתקשרות: משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים ו_____ (הספק) [ימולא לאחר בחירת הזוכה].

פירוט אומדן היקף כספי של ההתקשרות: [ימולא לאחר בחירת הזוכה]

תקופת התקשרות: תקופת ההתקשרות תהיה לשנה, החל מיום __/__/__ ועד ליום __/__/__ [ימולא לאחר בחירת הזוכה]. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בארבע שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.

תמצית נושא ההתקשרות: הפעלת מוקד שירות עבור אנשים עם עיוורון או לקות ראייה הזקוקים לסיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות דוגמת תוכנות קוליות הממירות מלל לקול, צגי ברייל הנתמכים על ידי תוכנה קולית, תוכנות הגדלה, טמ"ס למיניהן, סורק מדפוס לשמע, טלפונים חכמים, אפליקציות מונגשות לעיוורים וכיו"ב. פניות למוקד יתאפשרו באופן טלפוני (לרבות השארת הודעות קוליות) וכן בכתב (באמצעות משלוח פקס, דואר אלקטרוני או מילוי טופס פנייה באתר האינטרנט שיפעיל הספק). כמו כן, הספק יידרש להפעיל מערכת להשתלטות מרחוק.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח כא'1 חוזה שימוש בפורטל הספקים

(סעיף 3.1.9.6 למכרז)

חוזה

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____

בין ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת על-ידי החשב הכללי **(להלן – הממשלה)**

מצד אחד

לבין _____ ח.פ. _____ באמצעות
מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה _____ **(להלן – המשתמש)**

מצד שני

הואיל : והממשלה פיתחה ומפעילה "פורטל ספקים ממשלתי" המהווה מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה;

והואיל : והמשתמש, שהוא ספק של הממשלה, מעונין לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי במסגרת מתן השירותים לממשלה;

והואיל : והממשלה מוכנה לאפשר למשתמש לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, בכפוף לתנאים המפורטים להלן;

לכן הוסכם בין הצדדים כדלהלן:

1. **מבוא ונספחים**

(1) בעת השימוש בפורטל הספקים לביצוע הפעולות המנויות להלן בסעיף 2 יגברו הוראות חוזה זה על כל הסכם אחר שנחתם בין הממשלה או משרד ממשרדי הממשלה, לבין המשתמש, אלא אם כן נאמר אחרת בחוזה להלן.

(2) להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

- **נספח א'** לחוזה –דרישות לתשתית מקומית;
- **נספח ב'** לחוזה – הצהרת נציג המשתמש, ומינוי נציג;
- **נספח ג'** לחוזה – נספח התממשקות לפורטל ממערכת חיצונית, ומינוי מתווך;

(3) המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

פרק א' – פורטל הספקים

2. פונקציונליות פורטל הספקים

(1) בכפוף לאמור בהסכם זה, באמצעות פורטל הספקים הממשלתי יוכל המשתמש לבצע את הפעולות הבאות:

א. לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות על ידי משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.

ב. להגיש דיווחי ביצוע.

ג. להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיסיות.

ד. לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם על ידי משרדי הממשלה.

(2) הממשלה רשאית להוסיף או לגרוע מהפעולות שניתן לבצע במסגרת פורטל הספקים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולצרכיה. במקרה של שינוי כאמור תודיע הממשלה למשתמש על השינוי הצפוי כ-30 יום מראש, ותודיע לו על הדרך החלופית לביצוע פעולות אלו.

3. תקינות פורטל הספקים

(1) הממשלה אחראית על התחזוקה של פורטל הספקים הממשלתי, ותעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי.

(2) במסגרת התחזוקה של פורטל הספקים ובשל צורך לטיפול בתקלות או לתחזוקה שוטפת, ייתכן כי הפורטל או פעולות מסוימות המבוצעות באמצעותו לא יהיו זמינות לפרק זמן מסוים, הפורטל יפעל באיטיות או שהמשתמש יידרש לבצע פעולות מסוימות בשנית. למשתמש לא תהיה כל תביעה או טענה כלפי הממשלה בשל הצורך לבצע פעולות תחזוקה וטיפול בתקלות. הממשלה, ככל הניתן, תיתן התרעה מראש במקרים כאמור.

(3) על המשתמש להודיע לנציג הממשלה כמפורט בסעיף 5(2) להלן על תקלות בפורטל הספקים, ולא תהיה לו טענה בשל אי טיפול בתקלה עליה הוא לא דיווח.

4. שינויים בדרכי העבודה בפורטל הספקים

(1) הממשלה רשאית מעת לעת לעדכן את מערכות המחשוב שלה, ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה ושינויים מערכות המחשוב, ובהתאם המשתמש יידרש לבצע התאמות על מנת לפעול בפורטל הספקים.

(2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי על ידי הודעה מראש למשתמש.

(3) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי החוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה חדש במקום החוזה הנוכחי או על נספח לחוזה זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע על ידי שינויים אלה יוכל להפסיק את בפעילותו בפורטל הספקים הממשלתי על ידי סירוב לבצע את השינויים, בכפוף להתחייבויותיו כלפי הממשלה או משרדי הממשלה להם הוא נותן שירותים. על המשתמש לשלוח את סירובו כאמור בכתב לנציגות הממשלה האחראית מטעמה של הממשלה לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל ("**נציגות הממשלה**") תוך 30 יום מיום המשלוח ההודעה על השינויים כאמור.

5. תמיכת משתמשים בפורטל הספקים

(1) **מוקד רישום טלפוני** – נציגות הממשלה מפעילה מוקד רישום טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00, כאשר הממשלה תודיע מראש על שינוי במועדי פעילות מוקד הרישום. מוקד הרישום יעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים, אולם מובהר, כי ייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה.

מוקד הרישום ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לעניין רישום לפורטל הספקים בלבד. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה בכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות רכש,

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

דיווחי ביצוע וחשבוניות. תשובות שניתנו ממוקד הרישום בנושאים שאינם בתחום אחריותם לא יחייבו את הממשלה.

(2) **מוקד לתמיכה בתקלות טכניות ותפעול המערכת** – בפורטל הספקים הממשלתי ישנה אפשרות לדווח באופן מקוון על תקלות טכניות שנתגלו בפורטל. במידה והתקלה בפורטל הספקים הממשלתי מונעת את שליחת הדיווח על התקלה באמצעות הפורטל, ניתן יהיה לשלוח דיווח על התקלה למייל: CCC@MOF.GOV.IL. הטיפול בתקלות כאמור תהיה תוך פרק זמן סביר, בהתחשב בפגיעה הנגרמת למשתמש, בהקצאת המשאבים הנדרשת לטיפול בבעיה, ובצרכי המערכת כולה.

6. אחריות הצדדים

(1) הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ותעשה כל מאמץ סביר למניעת חשיפת מידע של המשתמש הנמצא בפורטל ובכלל זה פרטי המשתמשים ונציגיהם, פרטי הזמנות, דיווחי ביצוע, חשבוניות וכדומה. ככל שלמרות שהממשלה פעלה כנדרש ממנה נגרמה פגיעה באבטחת המידע של המשתמש, לא תהיה לו כל תביעה או טענה כלפי הממשלה.

(2) בכפוף להפעלת ותחזוקת פורטל הספקים הממשלתי בהתאם למפורט בחוזה זה, המשתמש מוותר על כל תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם, על כל נזק ישיר או עקיף למשתמש או לכל צד שלישי, הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי.

(3) בכל מקרה בו מעשה או מחדל של המשתמש בפורטל הספקים, בזדון או בניגוד להוראות הפורטל והחוזה, גרמה לנזק לממשלה או לכל צד שלישי, יישא המשתמש באחריות מלאה בגין הנזק.

פרק ב' – פעילות במסגרת הפורטל

7. התנהלות בפורטל הספקים

(1) השימוש בפורטל הספקים הממשלתי אינו כרוך בתשלום לממשלה בגין הקמת ותחזוקת פורטל הספקים, עלויות אלו הן על חשבון הממשלה.

(2) המשתמש נדרש לשאת בכל העלויות הנדרשות ממנו על מנת ליצור ולתחזק גישה לפורטל, ובכלל זה הקמת התשתית המקומית הנדרשת ממנו על מנת להתחבר לפורטל (כמפורט להלן בסעיף 9), עלויות הנגזרות משינויים טכנולוגיים או שינויים בהליכי עבודה בפורטל, וכן כל עלות נוספת הנדרשת על מנת לתחזק את הגישה לפורטל ולפעול בהתאם להנחיות הממשלה במסגרת הפורטל.

(3) משתמש יבצע את הפעולות המנויות לעיל בסעיף 2, בפורטל בלבד. יחד עם זאת הממשלה או המשרד הממשלתי לו הספק נותן שירותים רשאי להחריג הזמנה מסוימת כך שהפעולות המתוארות לעיל בסעיף 2 לא יבוצעו בעניין אותה הזמנה בפורטל הספקים הממשלתי, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי של הממשלה או המשרד, ובכפוף להנחיות החשב הכללי במשרד האוצר.

(4) במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת ביצוע פעולות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמש יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות שיפורסמו על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.

8. ביצוע פעולות בפורטל בהתאם להוראות הדין

(1) פעולות במסגרת הפורטל יהיו בכפוף לכל דין, ובכלל זה בהתאם לסעיף 2ג חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

(2) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל, והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט, מתבצעות בכפוף להנחיות רשות המיסים ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות), התשל"ג-1973. בנוסף ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18ב להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

(3) חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18ב להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.
(4) פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות הדין, הוראות רשות המיסים והנחיות הגורמים השונים בממשלה ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.

9. תשתית מקומית

(1) לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית כמפורט ב**נספח א'** לחוזה זה ("**תשתית מקומית**").
(2) הקמת התשתית המקומית, הפעלתה ותחזוקתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש ועל חשבונו. הממשלה לא תישא באחריות בגין כל נזק או הפסד, ישיר או עקיף, הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.
(3) הממשלה רשאית, לדרוש מהמשתמש לשדרג או לשנות את התשתית המקומית שלו, על מנת להמשיך לעשות שימוש בפורטל הספקים. היערכות זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד.

10. נציג המשתמש לפעולות בפורטל הספקים הממשלתי

(1) לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, יקבע המשתמש נציג, או נציגים מטעמו אשר יוסמכו לפעול במסגרת פורטל הספקים הממשלתי בשמו. לא ניתן לפעול בפורטל הספקים שלא באמצעות נציג.
(2) מינוי נציג על ידי המשתמש יהיה על ידי הצהרה בנוסח המופיע ב**נספח ב'** לחוזה זה. המשתמש יגיש את נוסח **נספח ב'** חתום והמאושר עבור כל נציג מטעמו לנציגות הממשלה כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
(3) פעולות הנציג מטעם המשתמש בפורטל הספקים תחייב את המשתמש והוא לא יוכל לטעון כנגד תוקפה של פעולה שהתבצעה על ידי מי שהוא מינה להיות נציגו, כמפורט לעיל.
(4) על המשתמש תהיה אחריות בלעדית שאמצעי הזיהוי המשמשים את נציגו בגישה אל פורטל הספקים נמצא בשליטתו הבלעדית של הנציג. במידה ואמצעי הזיהוי או כל רכיב תוכנה אחר אשר עלול לאפשר גישה לפורטל של גורם לא מורשה, נחשף, על המשתמש לפעול לאלתר לטפל בחשיפה.
(5) על המשתמש אחריות שרק נציגיו יפעלו בפורטל הספקים מטעמו ושאמצעי הזיהוי המשמש אותם לא יועברו לשום גורם אחר.
(6) המשתמש אחראי לכך שכל נציג מטעמו ימלא את כל חובותיו לפי חוזה זה.
(7) הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים.
(8) החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות פניה לנציגות הממשלה ועל ידי ביטול המינוי של נציג מסוים, ומינוי של נציג חדש על ידי חתימה על ההצהרה כמפורט ב**נספח ב'** לחוזה זה.
(9) המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג שלו אשר חדל לפעול בשמו בפורטל הספקים או שכבר אינו מועסק על ידו, וזאת באמצעות הודעה טלפונית וכן הודעה בכתב לנציגות הממשלה תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.
(10) הודיע המשתמש לנציגות הממשלה בכתב וטלפונית על ביטול המינוי של נציג מטעמו, תבטל הממשלה את הרשאתו של הנציג להשתמש במערכת תוך 48 שעות, בימי עבודה של משרדי ממשלה, מיום קבלת ההודעה בכתב.

11. ביצוע פעולות באמצעות התממשקות עם פורטל הספקים

(1) הממשלה תאפשר לבצע חלק מהפעולות המפורטות לעיל בסעיף 2, אותן ניתן לבצע בפורטל הספקים הממשלתי, באמצעות ממשק ממוחשב עם התשתית המחשובית של פורטל הספקים

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

הממשלתי, בהתאם לדרישות הטכנולוגיות של הממשלה שפורסמו לצורך כך ("**התממשקות**").

(2) התממשקות תתאפשר למשתמש בעצמו, ככל שיעמוד בדרישות הממשלה, או באמצעות "מתווך", אך לא בשתי האפשרויות באותו הזמן. לצורך סעיף זה **מתווך** הוא תאגיד, שותפות או יחיד אשר ביצע התממשקות עם פורטל הספקים וכן ביצע את כל פעולות הרישום הנדרשות על ידי הממשלה, ומציע לספקים של הממשלה ביצוע פעולות באמצעות התממשקות בפורטל הספקים הממשלתי. המתווך יכול לספק שירות זה על ידי מערכת ענן, פורטל ספקים חיצוני, או כל אמצעי אחר שאושר על ידי הממשלה.

(3) כתנאי לביצוע התממשקות יהיה על המשתמש לעמוד בדרישות המפורטות ב**נספח ג'** לחוזה זה, ולהגיש נספח זה חתום. בכל מקרה של שינוי במידע המופיע ב**נספח ג'**, על המשתמש לפנות לנציגות הממשלה בהקדם, ולהגיש נספח מתוקן.

(4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הממשלה להמשיך לאפשר ביצוע פעולות באמצעות התממשקות, וקיומה של אפשרות זו כפופה לשיקול דעתה הבלעדי של הממשלה.

פרק ג' – תנאים נוספים

12. סיום החוזה וביטולו

(1) בכפוף להתחייבות המשתמש כלפי הממשלה או אחד ממשרדי הממשלה, כל אחד מהצדדים יהא רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.

(2) הפר המשתמש או נציגו אחת או יותר מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, תהא הממשלה רשאית, בהתראה של 7 ימים מהרגע שההפרה הגיעה לידיעתה, לבטל את החוזה, או לחילופין להעניק פרק זמן קצוב לשם לתיקון ההפרה על ידי המשתמש, לשביעות רצונה.

(3) במקרה של נזק חמור למערכת או חשש לנזק כאמור, תהיה רשאית הממשלה לבטל את גישתו של המשתמש או נציגו לפורטל הספקים, וכן כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת למנוע את הנזק כאמור.

13. חבלה ומידע אסור

(1) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לביצוע הפעולות המפורטות בהסכם זה, או אושרו באופן מפורש על ידי הממשלה.

(2) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע המפורט לעיל בסעיף 13(1), ואם יגיע אליהם מידע כאמור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד:

א. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבו נמצא המידע. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למוקד התמיכה וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מוקד התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.

ב. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לנציגות הממשלה.

ג. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך סעיפים קטנים (א) ו-(ב) לעיל.

14. זכויות יוצרים

קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרות המפורטות בחוזה זה.

15. הסבה

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.

16. סמכות שיפוט

כל סכסוך משפטי או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

17. הודעות

כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב ויישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.

18. כתובות הצדדים לצורך ההסכם

הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רחוב קפלן 1, ירושלים.

המשתמש – _____

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

חתימות הממשלה

תאריך _____	שם _____	חתימה _____
תאריך _____	שם _____	חתימה _____

חתימות המשתמש

תאריך _____	שם _____	חתימה _____
תאריך _____	שם _____	חתימה _____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח א' – דרישות לתשתית המקומית

"תשתית מקומית" – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, לא כולל אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהיל"ה.

א. התשתית המקומית שהמשתמש נדרש להעמיד לצורך התחברות לפורטל הספקים הממשלתי כוללת את הרכיבים הבאים:

1. כרטיס חכם וסיסמא (Pin Number) עבור כל נציג של המשתמש;
2. קורא כרטיסים;
3. יציאת USB פנויה (עבור קורא הכרטיסים);
4. דפדפן אינטרנט אקספלורר 11 בלבד אפשר להוסיף גם דפדפן כרום;
5. מערכת הפעלה WINDOWS7 או WINDOWS8/8.1 או WINSOWS 10, אין תמיכה במערכת xp בכל משרדי הממשלה;
6. תוכנת גישה לכרטיס חכם מותקנת*;
7. תכנת חתימה דיגיטלית (Sign&Verify) מותקנת*;
8. לצורך השתלטות על תחנות העבודה של המשתמש יש להפעיל תוכנה בשם NETVIEWER, הפעלת התוכנה וההשתלטות תעשה בליווי התומך של מרכב"ה מאתר GOV.IL;

* הנחיות להתקנת כרטיס חכם ותוכנת Sign&Verify **בחינם** ניתן למצוא בפורטל השירותים והמידע הממשלתי בכתובת **www.gov.il**;

ב. אופן השגת כרטיס החכם, וקורא כרטיסים:

1. הגישה לפורטל הספקים הממשלתי תתאפשר באמצעות כרטיס חכם המונפק על-ידי "גורם מאשר" כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א- 2001 ("**חוק חתימה אלקטרונית**").
2. ההתקשרות לרכישת הכרטיס החכם וכן קורא הכרטיסים יתבצע ישירות מול הגורם המאשר עימו יבחר המשתמש להתקשר. עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.
3. בעת הגשת בקשה לכרטיס חכם מול הגורם המאשר יש למלא את **נספח ב'** עבור הנציג המיועד, ולהציג את המינוי, על מנת שהגורם המאשר ינפיק עבורו כרטיס חכם.
4. הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הינו אישי לנציג מסוים מטעם המשתמש ואינו ניתן להעברה.
5. אופן ביצוע הנפקת הכרטיס נעשית בהתאם לכללים של הגורם המאשר אשר אושרו על ידי "רשם הגורמים המאושרים" (כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית).
6. **ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם יכולים להשתנות בין גורמים מאשרים, אצל אותו גורם מאשר להשתנות לפי דרישות הרשם על הגורם המאשר, או בעקבות שינוי הוראות חוק ושינוי בתקנות הרלבנטיות.**

ג. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את הדרישות לתשתית מקומית, ובכלל זה לעדכן את דרישות התוכנה המופיעות לעיל, להוסיף דרישות נוספות, וכן לגרוע דרישות קיימות, כגון ביטול הצורך בכרטיס חכם וכדומה.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח ב' – הצהרת נציג המשתמש ואישור על סמכויות נציג המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי

אל ממשלת ישראל
באמצעות החשב הכללי
משרד האוצר

(מחק את המיותר)
אני/אנו החתום מטה מודיע/ים בכך כי:

1. כי איש הקשר מטעמי/מטעם _____ (להלן – המשתמש) הינו מר/גברת _____ (להלן – נציג המשתמש) עבורו בכוונתנו להנפיק כרטיס חכם לצורך שימוש בפורטל הספקים הממשלתי לרבות לצורך הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי ממשלה.
2. אני/אנו מאשר/ים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי על ידי נציג המשתמש באמצעות כרטיס החכם יחייב את המשתמש לכל דבר וענין לרבות הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות כאמור וקבלת הודעות ממשרדי הממשלה, אלא אם כן הודיע המשתמש לנציגות הממשלה על ביטול ההרשאה לנציג המשתמש, בהתאם להנחיות החוזה.
יובהר, כי על המשתמש חלה האחריות לוודא את קבלת הודעתו כאמור לעיל, וכי רק לאחר קבלת האישור מטעם נציגות הממשלה, האמור יחזה להיות כנתקבל.
3. ידוע למשתמש, כי הכרטיס החכם יכלול תעודה אלקטרונית מאושרת בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 הכוללת את הפרטים של המשתמש ואת פרטי נציג המשתמש. ידוע למשתמש כי על המשתמש להבטיח אישית כי לא ייעשה שימוש שאינו מורשה על ידי המשתמש בכרטיס והמשתמש פוטר בזה את הממשלה ומי מטעמה מכל אחריות הנובעת משימוש בלתי מורשה, כאמור.
4. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות מול הגורם המאשר לצורך הנפקת תעודת חתימה אלקטרונית מאושרת.
5. פרטי נציג המשתמש הינם כלהלן:
   א. שם מלא _____
   ב. כתובת מלאה _____
   ג. תעודת זהות _____
   ד. תפקיד אצל המשתמש _____
   ה. מספר טלפון בעבודה _____
   ו. מספר טלפון בבית _____
   ז. מספר טלפון נייד _____
   ח. כתובת דואר אלקטרוני _____

חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה מטעם הקבלן וחותמת של המשתמש:

חתימת הקבלן _____ חתימת וחותמת המשתמש _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

שם מלא של הקבלן	שם מלא של המשתמש
_____	_____
תעודת זהות/ח.פ. של הקבלן	תעודת זהות/ח.פ. של המשתמש
_____	_____
כתובת הקבלן	כתובת המשתמש
_____	_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח ג' – נספח התממשקות לפורטל ממערכת חיצונית, ומינוי מתווך

א. התממשקות עם פורטל הספקים

(1) בהתאם לאמור בנספח זה תאפשר הממשלה למשתמש התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי, באופן שיאפשר למשתמש לבצע פעולות שונות בפורטל הספקים הממשלתי באמצעות ההתממשקות, וזאת למרות האמור בכל מקום אחר בחוזה זה ובנספחיו.

(2) התממשקות תתאפשר למשתמש שיעמוד בעצמו או בעזרת מתווך, כהגדרתו בסעיף 11(2) לחוזה זה, בדרישות הטכנולוגיות והמנהליות של הממשלה. אישור על עמידה בדרישות הטכנולוגיות, וביצוע שאר הפעולות הנדרשות לשם התממשקות יינתן על ידי גורם שהוסמך לכך על ידי הממשלה.

(3) המשתמש יישא בכל העלויות שהוא נדרש לשאת בהם לצורך ביצוע התממשקות. הממשלה לא תגבה מהמשתמש את העלויות שהיא נדרשה לשאת בהם כתוצאה מהתממשקות המשתמש, אלא במקרים חריגים, בהם הודיעה הממשלה למשתמש מראש כי בהתממשקות עימו הוא יישא בעלויות אלו.

(4) התממשקות עם מערכת פורטל הספקים הממשלתי היא על אחריות המשתמש ולבקשתו. בביצוע פעולות באמצעות התממשקות מתחייב המשתמש לא להתכחש לפעולה שהתבצעה באמצעות ההתממשקות.

(5) בנוסף לאמור בחוזה, המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מהתממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי בין בעצמו בין האמצעות מתווך.

ב. פעולות שניתן לבצע באמצעות התממשקות

(1) נכון למועד החתימה על נספח זה, ניתן לבצע באמצעות התממשקות הגשת חשבוניות לפורטל הספקים הממשלתי וכן קבלת הזמנות.

(2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להוסיף או לגרוע מרשימת הפעולות שניתן לבצע באמצעות התממשקות בהודעה מראש, מבלי צורך לקבל את הסכמת המשתמש.

ג. ביצוע התממשקות באופן עצמאי

(1) במידה והמשתמש מעוניין לבצע התממשקות ישירות בין מערכת המחשוב שלו לתשתית המחשובית של פורטל הספקים הממשלתי, יהיה עליו לעמוד בדרישות הבאות:

א. **עמידה בדרישות הטכנולוגיות** – אשר פורסמו לצורך כך על ידי הממשלה.

ב. **הגשת תצהיר זה חתום** – על ידי מורשי חתימה מטעם המשתמש.

(2) אישור על עמידה בתנאים המופיעים לעיל יינתן על ידי נציג של נציגות הממשלה.

(3) הממשלה רשאית בהתאם לשיקול דעתה להפסיק את התממשקות המשתמש, והיא תודיע לו על כך כ-30 יום מראש.

(4) במקרה של חשש לגרימת נזק לפורטל הספקים, תוכל הממשלה לבטל את התממשקות המשתמש באופן מידי.

(5) הממשלה רשאית לקבוע כי סוגים מסוימים של ספקים, או ספקים בהיקפים כספיים מסוימים לא יוכלו לבצע התממשקות באופן ישיר מול הממשלה, אלא יוכלו לעשות זאת באמצעות מתווך בלבד.

ד. ביצוע התממשקות באמצעות מתווך

(1) המשתמש מבין שאין כל חובה להתממשק באמצעות מתווך ושהוא יכול לעשות זאת באופן עצמאי, כמפורט לעיל.

(2) המשתמש רשאי לבצע התממשקות על ידי מתווך, בהתאם לנוסח בהמשך נספח זה.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

(3) על מנת לבצע פעולות בעזרת התממשקות של מתווך המשתמש יצטרך להפיק "מפתח גישה" מתוך פורטל הספקים, בהתאם להנחיית הגורמים הרלוונטיים ולמסור אותו למתווך. החלפת מפתח הגישה מאפשרת לספק לנתק את המתווך בטווח זמן מיידי. בנוסף, ספק יוכל לנתק את המתווך בהודעה בכתב לנציגות הממשלה. במקרה זה ה**הרשאה** של המתווך לפעול בשם הספק תבוטל תוך פרק זמן של עד 7 ימים.

(4) הממשלה אינה צד להתקשרות בין המתווך למשתמש, ואינה נושאת באחריות כלשהי בגין החלטת המשתמש לבצע התממשקות בעזרת מתווך.

(5) ביצוע פעולות באמצעות התממשקות של מתווך יהיה בהתאם להנחיות הממשלה.

(6) הממשלה רשאית להפסיק את התממשקות המתווך בגין אי עמידתו בדרישות הממשלה, או מכל סיבה אחרת. במקרה כאמור הודעה על כך תועבר למתווך, ובאחריותו יהיה להודיע למשתמש על הפסקת הפעילות של הממשלה עימו.

(7) הממשלה לא תישא באחריות לנזקים שנגרמו למשתמש או לכל צד שלישי, כתוצאה מכל פעולה, מחדל או רשלנות של המתווך, וכן כתוצאה שנגרמה כתוצאה מביטול ההתממשקות של המתווך.

ה. נוסח בקשה להתממשקות עם פורטל הספקים

אל ממשלת ישראל, באמצעות החשב הכללי, משרד האוצר

אני/אנו הח"מ מודיע/ים בכך כי: אני מעוניין לבצע התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם לאמור בחוזה ובנספח זה. ברצוננו לבצע את ההתממשקות בעצמנו/באמצעות מתווך. (מחק את המיותר)

ביצוע התממשקות ללא מתווך:

1. ידוע לי כי ביצוע ההתממשקות מותנה בעמידתי בכל הדרישות הטכנולוגיות שהציגה הממשלה. כמו כן ידוע לי כי ביצוע התממשקות דורשת מהממשלה לבצע מספר פעולות, וכי ייתכן שהליך זה יארך פרק זמן ארוך.
2. בהגשת בקשה לביצוע התממשקות אני מסכים לכל התנאים שהוצבו על ידי הממשלה, ולכל האמור בחוזה ובנספח זה.

מינוי מתווך לצורך ביצוע התממשקות:

1. המתווך מטעמי/מטעם השותפות הרשומה בשם_____/ מטעם החברה בשם _____ בע"מ/ (להלן – המשתמש) הינה חברת _____ (להלן – **המתווך**), אשר למיטב ידיעתי ביצע התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי.
2. ידוע לי שככל שתתגלה בעיה ביכולת ההתממשקות של המתווך, הממשלה יכולה לא לאשר את ההתממשקות באמצעות מתווך זה, או לחילופין לבטלה.
3. אני/אנו מאשר/ים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי שיעשה באמצעות ההתממשקות יחייב את המשתמש לכל דבר וענין, הכל בהתאם לתנאים שפורטו בחוזה ובנספח זה.
4. ידוע למשתמש, כי למתווך מתאפשרת גישה למידע שלו המצוי בפורטל הספקים הממשלתי.
5. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות של המתווך מול הממשלה, ואינה באה לגרוע או להוסיף להסכם זה.

חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה וחותמת של המשתמש:

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

חתימת מורשי חתימה של המשתמש	חותמת המשתמש
שם מלא	שם מלא
תעודת זהות/ח.פ.	תעודת זהות/ח.פ.
כתובת	כתובת

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח כא'2 כתב ערבות ביצוע

(סעיף 5.8 למכרז)

נסח כתב ערבות זה אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה והמציע יידרש להגישו אך ורק בשלבי החתימה על ההסכם

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מספר הטלפון _____
מספר הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד _____

הנדון: ערבות מספר_____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים _____) אשר תדרשו מאת:
_____ (יש לציין את שם המציע ואת מספר הרישום של התאגיד) (להלן "החייב") בקשר עם הזמנה/חוזה **להפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה**.

אנו נשלם לכם את הסכום הנזכר לעיל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו

שם הבנק/חברת הביטוח	מספר הבנק ומספר הסניף	כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח
_____	_____	_____
תאריך	שם מלא	חתימת וחותמת מורשה החתימה
_____	_____	_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח כא'3 אישור בדבר קיום ביטוחים

(סעיף 3.3.5 למכרז)

כל שאלה בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור הביטוחי יש לשאול במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד. אין לבצע כל שינויים על גבי הנספח של אישור ביטוחים ואין לצרף נספח בנוסח שונה מזה שצורף למכרז.

לכבוד
מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
רחוב קפלן 2, ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: **אישור בדבר קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____(להלן: "**הספק**") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר **הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה** עבור משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, את הביטוחים המפורטים להלן:

1. **ביטוח חבות המעבידים – מספר פוליסת ביטוח: _____ (ימולא על ידי המציע שייבחר כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)**
   1.1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
   1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
   1.3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב מעבידם.
   1.4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – מספר פוליסת ביטוח: _____ (ימולא על ידי המציע שייבחר כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)**
   2.1. אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
   2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
   2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
   2.4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
   2.5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

3. ביטוח אחריות מקצועית – מספר פוליסת ביטוח: _____ (ימולא על ידי המציע שייבחר כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)

3.1. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית שלהספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר להפעלת מוקד טלפוני לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה, סיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות אנשים עם עיוורון או לקות ראייה הזקוקים לסיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות לרבות תוכנות קוליות הממירות מלל לקול, צגי ברייל הנתמכים על ידי תוכנה קולית, תוכנות הגדלה, טמ"ס למיניהן, סורק מדפוס לשמע, טלפונים חכמים, אפליקציות מונגשות לעיוורים ולרבות הפעלת אתר אינטרנטי ייעודי, תוך שימוש במערכות Call Center וניהול פניות מסוג CRM, ניהול מעכב והפקת דוחות שירות והפעיל מערכת להשתלטות מרחוק, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;

3.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

3.3. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

3.3.1. מרמה ואי יושר של עובדים;

3.3.2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;

3.3.3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;

3.3.4. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

3.4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

4. כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

4.1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

4.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח על-ידי אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

4.3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4.4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

4.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

4.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

4.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

4.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

תאריך	חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח
_____	_____

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח כא'4 נספח הצמדה

(סעיף 6.5 למכרז)

1. המחירים שיאושרו על-ידי ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראות החשכ"ל המתעדכנות מעת לעת בנושא הצמדה (הוראת תכ"ם 7.5.2.1 ו-7.5.2.2).
יובהר כי ההצמדה הינה באחריות הספק ואחריות המשרד היא לבדוק את נכונות החישובים.

2. בנספח זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:
"**יום הבסיס**" – המועד האחרון להגשת הצעות – DD/MM/YYYY.
"**מדד הבסיס**" – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה – המדד הידוע ביום – DD/MM/YYYY.
"**מדד קובע**" – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.
"**מדד המחירים לצרכן**" – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

3. כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי:
3.1. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
3.2. בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ובכל 6 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.
3.3. למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:
3.4. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה שבחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה- 14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.

4. דוגמאות לביצוע ההצמדה

תנאי ההצמדה במכרז:
הצמדה למדד – מדד המחירים לצרכן.
יום הבסיס – המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז – 20.10.2009.
מדד הבסיס – המדד הידוע בתום 18 חודשים מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע – המדד הידוע ביום 20.4.2011, מדד מרץ 2011 – 102.5.
פרק הזמן שנקבע במסמכי המכרז לביצוע ההצמדה – שלושה חודשים. (כלומר, מתום ה- 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות המחירים יוצמדו מידי רבעון. קרי עדכון המחירים הראשון יבוצע בתום 21 חודש מהמועד האחרון להגשת הצעות ומדי כל רבעון לאחר מכן).
מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה, קרי בדוגמא זו המדד הידוע בתאריך 20.07.2011 – מדד יוני 2011 – 103.7.

דוגמא א' – הצמדה בתום ה- 18 חודש:
4. בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הוא בתאריך 20.7.2011.

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

5. מדד הבסיס, כאמור, הוא 102.5.
6. המדד הקובע – המדד הידוע בתאריך 20.7.11, הוא 103.7.
7. השינוי במדד:: $\frac{103.7}{102.5} - 1 = 1.17\%$.
8. מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל- 180.08 ₪.

דוגמא ב' – שינוי במדד של מעל מ- 4% במהלך ה- 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות:
בתאריך 15.1.2011 המדד עלה מעל 4%.
בעקבות עליית המדד כאמור, נקבע מדד בסיס חדש.
מדד הבסיס – המדד הידוע במועד שבו עבר המדד את 4% ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע – המדד הידוע ביום 15.1.2011, מדד דצמבר 2010 – לדוגמא, 103.
בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הוא בתאריך 15.4.2011 (3 חודשים מהמועד שבו עבר המדד את 4%).
מדד הבסיס המעודכן, כאמור, הוא 103.
המדד הקובע – המדד הידוע בתאריך 15.4.11, הוא 105.
השינוי במדד: $\frac{105}{103} - 1 = 1.94\%$.
מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל- 181.38 ₪.
לאחר העדכון הראשון יתבצע עדכון מדי רבעון, קרי העדכון השני יתבצע ביום 15.7.2011 וכך הלאה מדי כל רבעון.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943

נספח כא'5 התחייבות להארכת התקשרות

(סעיף 5.7 למכרז)

אני החתום מטה _____, תעודת זהות _____, נותן/נת התחייבות זו בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים במסגרת **מכרז מספר 120/2019 – הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה.**

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת התחייבות זו בשם המציע.

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז, במקרה של דרישת המשרד להארכת התקשרות בהתאם לזכות הברירה המפורטת בסעיף 1.4.3 למכרז בארבע שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, אמשיך באספקת השירותים למשך התקופה אליה נדרשתי, וכן אעביר עם קבלת ההודעה מהמשרד נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף המעודכן וכן את נוסח האישור בדבר קיום ביטוחים עבור תקופה זו. מובהר כי על אף התחייבותי זו, הרי שמימושה של הזכות עבור כל שנה יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ורק לאחר קבלת הודעה מנציג המשרד על אישור מימוש האופציה על ידי ועדת המכרזים.
הובהר לי כי ההתקשרות תוארך מתוקפה של התחייבות זו ללא צורך בחתימה חוזרת על הסכם, אישור הארכת התקשרות או כל מסמך אחר לאחר הודעת המשרד בנוגע להארכת ההתקשרות.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

 חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):_____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943